

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN TINGKAT  
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT NASABAH BANK BSI KCP PURWODADI DALAM  
MENGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING***

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S1

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun oleh :

Dziana Naafi Febrianti (1705036118)

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Dziana Naafi' Febrianti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi saudara :

Nama : Dziana Naafi' Febrianti

NIM : 1705036118

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan E-Banking.

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Semarang, 3 September 2021

Pembimbing I

**Khoirul Anwar, M.Ag.**

NIP.19690420 199603 1 002

Pembimbing II

**Warno, S.E., M.M.**

NIP.19830721 201503 1 002

## PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka kampus III Ngaliyan Telp./Fax (024) 7601291 Semarang 50185

## PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Dziana Naafi' Febrianti  
NIM : 1705036118  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi Dalam Menggunakan Layanan E-banking**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan (**LULUS**) dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal : **27 September 2021**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2020/2021.

Semarang, 27 September 2021

**Ketua Sidang**

**Suhirman, S.H.I., MA.Ek**  
NIP. 198412122019031010



**Sekretaris Sidang,**

**Warno, SE., M.Si**  
NIP. 19830721 201503 1 002

**Penguji I**

**H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.**  
NIP. 19670119 199803 1 002

**Penguji II**

**Nasrul Fahmi Zaki Fuadi, M.Si**  
NIP. 198607182019031007

**Pembimbing I**

**H. Khoirul Anwar, M.Ag.**  
NIP. 19690420 199603 1 002

**Pembimbing II**

**Warno, SE., M.Si**  
NIP. 19830721 201503 1 002

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿١﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٢﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

Man Jadda Wajada

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka akan berhasil”

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pengarang dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW.

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Jasminto dan Ibu Darwati yang telah membesarkan saya dengan kasih sayang, membimbing, memberi semangat motivasi dan mendoakan saya dengan tulus.
2. Kedua saudaraku, Noor Susilowati dan Achmad Akhmadi. Terimakasih satas dukungan serta doa dalam setiap langkahku.
3. Suami saya tercinta Moh Bayu Aji Samudro yang telah memotivasi saya.
4. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Khoirul Anwar, , M.Ag. dan Bapak Warno, S.E., M.M yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya dengan baik dan sabar.
5. Kerabat dan keluarga besar yang turut memberikan doa dan support.
6. Sahabat-sahabatku prodi S1 Perbankan Syariah 2017 kelas PBAS-C yang telah menjadi keluarga dan sahabat.
7. Teman-teman SMK 1 Purwodadi yang selalu memberi motivasi.
8. Kelompok 36 KKN-RDR ke-75 terimakasih atas doa dan dukungannya.
9. Semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi sebagai rujukan.

Purwodadi, 3 September 2021

Deklarator



Dziana Naafi Febrianti

NIM 1705036118

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

### A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ط = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ظ = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

### B. Vokal

اَ- = a

اِ- = i

اُ- = u

### C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

### D. Syaddah(-)

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ), misalnya **الطّبّ** *al-thibb*.

### E. Kata Sandang(...ال)

Kata sandang (...ال) ditulisdengan *al...* misalnya **الصناعة** = *al-shina'ah*. *Al* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

## F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya المعيشة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

## ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan teknologi sangatlah berkembang pesat seiring dengan adanya perubahan zaman, baik itu teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Saat ini dunia perbankan sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mudah dan cepat diakses bagi para penggunanya. Salah satu target perbankan dalam kemajuan Teknologi Informasi yaitu kemudahan dalam sistem pembayarannya. Dengan memanfaatkan adanya internet, perkembangan sistem pembayaran menjadi lebih efektif dan efisien karena dapat menghemat waktu. Salah satu pelayanan yang dimiliki oleh perbankan yaitu *E-banking (Electronic Banking)*. Oleh karena itu penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan E-banking.

Penulis melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data primer dikumpulkan dari informan dengan menggunakan kuisisioner. Populasi yang diambil dari penelitian ini berasal dari nasabah Bank BSI KCP Purwodadi yang minimal pernah menggunakan layanan berupa ATM, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking dan Phone Banking. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Accidental sampling dan Purposive sampling. Jumlah sampel yang dijadikan sampel sebanyak 100 orang responden nasabah Bank BSI KCP Purwodadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Sedangkan variabel keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking.

**Kata Kunci : Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, E-banking**

## **ABSTRACT**

At this time the development of technology is growing rapidly along with the changing times, both information technology and communication technology. Currently, the banking world is trying to improve the quality of services to make it easier and faster to access for its users. One of the banking targets in the advancement of Information Technology is the ease of payment systems. By utilizing the internet, the development of payment systems becomes more effective and efficient because it can save time. One of the services owned by banks is E-banking (Electronic Banking). Therefore, the research carried out has a purpose, namely to determine the effect of perceptions of convenience, security, and trust on the interest of customers of Bank BSI KCP Purwodadi in using E-banking services.

The author conducted field research using quantitative research methods. Primary data were collected from informants using a questionnaire. The population taken from this study comes from customers of Bank BSI KCP Purwodadi who have at least used services such as ATM, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking and Phone Banking. Sampling was done by accidental sampling and purposive sampling methods. The number of samples that were used as samples were 100 respondents from Bank BSI KCP Purwodadi customers.

The results of this study indicate that the Ease of Perception Variable has a positive and insignificant effect on the interest of Bank BSI KCP Purwodadi customers in using e-banking services. While the variables of security and trust have a positive and significant effect on the interest of Bank BSI KCP Purwodadi customers in using e-banking services.

**Keywords:** Ease, Security, Trust, E-banking

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan E-Banking” sebagai syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (Starta 1) perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan menyusun skripsi ini atas bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala doa,dan dukungan kepada :

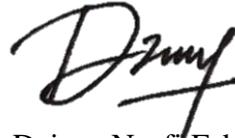
1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq. M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sekaligus Dosen Wali.
3. Henny Yuningrum, S.E., M.Si selaku ketua Prodi S1 Perbankan Syariah.
4. Muyassarah, M.Si., selaku sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.
5. Bapak Khoirul Anwar, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Warno, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang selalu sabar memberikan arahan, serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Segenap Dosen UIN Walisongo Semarang beserta Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo yang sudah melayani dan memberikan sebagian ilmu mereka dengan penuh kesabaran.
8. Ban Syariah Indonesia KCP Purwodadi yang telah memberikan izin penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat-sahabati seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan motivasi dan doa.
10. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan masukan dan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Purwodadi, 3 September 2021

Penulis



Dziana Naafi Febrianti

NIM. 1705036118

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1    Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2    Manfaat Penelitian.....	5
1.4    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1    Teori Bank.....	8
2.1.1    Pengertian Bank Syariah .....	8
2.1.2    Prinsip-Prinsip Bank Syariah.....	9
2.1.3    Fungsi dan Produk Bank Syariah .....	10
2.2    Teori E-banking.....	11
2.2.1    Pengertian E-banking .....	11
2.2.2    Produk-Produk <i>E-banking</i> .....	12
2.2.3 <i>E-banking</i> dalam Perspektif Islam.....	15
2.3    Metode TAM (Technology Acceptance Model) .....	17
2.4    Persepsi Kemudahan.....	18
2.5    Persepsi Keamanan (Secure) .....	20

2.6	Persepsi Kepercayaan ( Trust).....	22
2.7	Teori Minat.....	23
2.8	Penelitian Terdahulu.....	26
2.9	Kerangka Penelitian.....	27
2.10	Pengembangan Hipotesis.....	28
	2.10.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan <i>e-banking</i> . ....	28
	2.10.2 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan <i>e-banking</i> . ....	29
	2.10.3 Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan <i>e-banking</i> . ....	30
<b>BAB III.....</b>		<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
	3.3.1 Populasi.....	32
	3.3.2 Sampel.....	32
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
	3.4.1 Sumber Data.....	34
	3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5	Instrumen Penelitian dan Pengukurannya.....	35
	3.5.1 Persepsi Kemudahan (X1).....	35
	3.5.2 Keamanan (X2).....	35
	3.5.3 Kepercayaan (X3).....	35
	3.5.4 Minat (Y).....	36
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
	3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	38
	3.6.2 Uji Instrumen.....	38
	3.6.2.1 Uji Validitas.....	38
	3.6.2.2 Uji Reabilitas.....	39
	3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
	3.6.3.1 Uji Normalitas Data.....	39
	3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	39
	3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
	3.6.3.4 Uji Linearitas.....	40
	3.6.4 Uji Hipotesis.....	40

3.6.4.1 Uji t (parsial).....	40
3.6.4.2 Uji F (Simultan).....	41
3.6.4.3 Uji $R^2$ (Koefisien Detreminasi).....	41
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>43</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Profil Bank Syariah Indonesia .....	43
4.1.2 Visi Bank Syariah Indonesia .....	43
4.1.3 Misi Bank Syariah Indonesia.....	43
4.1.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Purwodadi .....	44
.....	44
4.2 Deskripsi Responden dan Karakteristik Responden.....	45
4.2.1. Deskripsi Responden .....	45
4.2.2 Karakteristik Responden.....	45
4.3 Teknik Analisis Data .....	48
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.3.2 Uji Instrumen .....	49
4.3.2.1 Uji Validitas.....	49
4.3.2.2 Uji Reabilitas .....	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	51
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.3.3.4 Uji Linearitas .....	53
4.3.4 Uji Hipotesis .....	53
4.3.4.1 Uji t (Parsial) .....	53
4.3.4.2 Uji F (Simultan).....	54
4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
4.3.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	56
4.4 Hasil Analisis Data Penelitian .....	57
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan <i>E-banking</i> .....	57
4.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan <i>E-banking</i> .....	58
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan <i>E-banking</i> .....	60

<b>BAB V.....</b>	<b>61</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert .....	36
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian Kemudahan .....	36
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Keamanan .....	37
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian Kepercayaan .....	37
Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian Minat.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jeni Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan .....	47
Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas .....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolenearitas.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas .....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji t (Parsial) .....	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritik .....	28
Gambar 4. 1 Struktur BSI KCP Purwodadi .....	44
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini teknologi semakin berkembang seiring dengan adanya perubahan zaman, baik itu teknologi informasi maupun komunikasi. Internet sendiri merupakan sistem teknologi yang sering dipergunakan. Internet secara luas banyak digunakan di berbagai bidang seperti bidang bisnis, pendidikan, pemerintahan maupun perbankan. Saat ini dunia keuangan tengah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk membuatnya lebih mudah dan cepat diakses bagi para penggunanya.

Salah satu target perbankan dalam kemajuan Teknologi Informasi yaitu kemudahan dalam sistem pembayarannya.<sup>1</sup> Dengan memanfaatkan adanya internet, perkembangan sistem pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah karena dapat menghemat waktu. Perkembangan teknologi ini juga dimanfaatkan untuk strategi produk oleh perusahaan guna menarik minat penggunanya. Berbagai teknologi diciptakan untuk memudahkan dan membantu kebutuhan masyarakat, karena pada era saat ini teknologi banyak digunakan dikalangan masyarakat karena dianggap lebih praktis. Baik itu bank konvensional maupun bank syariah tengah berupaya untuk mengembangkan teknologi dalam hal pelayanannya.

Bank Syariah yaitu suatu badan usaha yang memiliki tugas menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan guna mensejahterakan kehidupan rakyat banyak.<sup>2</sup> Seiring dengan perkembangan zaman, bank terus berupaya mengedepankan pelayanan yang lebih baik lagi bagi nasabahnya. Perbankan selalu berusaha memberikan pelayanan yang mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup pada zaman modern sekarang ini. Pelayanan Bank dikembangkan dengan berbagai inovasi dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Tak terkecuali pada bank BSI KCP Purwodadi berupaya untuk memberikan layanan elektronik guna menarik nasabahnya. Produk pelayanan yang diberikan oleh Bank yaitu *Electronic Banking (E-Banking)*.

---

<sup>1</sup> Ujang Sumarwan, "Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran", (Ghalia Indonesia: Bogor), (2011), hal. 346

<sup>2</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Graha Ilmu, 2012. Hlm.49

*Electronic Banking (E-Banking)* merupakan layanan perbankan yang mempermudah pengguna dalam bertransaksi dengan mengutamakan kemudahan dan ketepatan waktu. Suatu bank dikatakan berhasil jika nasabah memiliki ketertarikan dalam menggunakan produk bank. Semakin banyak nasabah yang menggunakan e-banking, membuktikan bahwa layanan sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan dan lebih dikenal banyak orang.<sup>3</sup> Salah satu keuntungan menggunakan e-banking yaitu dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. Beberapa fitur yang terdapat dalam layanan *E-banking* diantaranya ATM (*Automatic Teller Machine*), EDC (*Electronic Data Capture*), *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *E-commerce*, *SMS Banking*, dan *Phone Banking* yang dapat digunakan melalui handphone maupun tablet.

ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan layanan yang disediakan oleh perbankan guna mengecek saldo dan melakukan penarikan uang. Dengan adanya layanan ATM ini nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi tanpa harus pergi ke kantor bank. Selain itu ada beberapa jasa layanan *E-banking* yang lebih mengedepankan akan kemudahan dan ketepatan waktu diantaranya *Mobile Baking*, *Internet Banking*, *SMS Banking* dan *Phone Baking*. Nasabah juga tidak perlu melakukan transaksi melalui Teller, hanya dengan menggunakan kecanggihan teknologi melalui smartphone nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah.

*Mobile Banking* adalah layanan yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan cara menginstal aplikasi di smartphone. Melalui smartphone ini nasabah dapat melakukan berbagai layanan keuangan diantaranya melakukan transfer, informasi saldo, pembayaran tagihan, perubahan pin dan mutasi rekening. Dengan kemudahan pada layanan *Mobile Banking* ini nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja.

Akan tetapi masih dijumpai nasabah yang kurang memanfaatkan mobile banking dengan baik, dikarenakan tidak semua nasabah mudah memahami penggunaannya dan rendahnya tingkat keahlian dalam menggunakan ponsel<sup>4</sup>. Menurut Akturan dan Tezcan<sup>5</sup> penggunaan mobile banking cenderung lebih sering digunakan oleh anak muda. Maka diperlukan adanya pendekatan yang menjelaskan bagaimana nasabah dapat menerima atau

---

<sup>3</sup> Irmadhani and Nugroho, Mahendra Adhi, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta ",(2012). Hal. 2

<sup>4</sup> Imam Wahyudi, "Commitment and Trust in Achieving Fi- Nancial Goals of Strategic Alliance: Case in Islamic Microfinance." *International Journal of Islamic and Middle East-ern Finance and Management* 7 (4) (2014): 421–42.

<sup>5</sup> Ulun Akturan and Nuray Tezcan, "Mobile Banking Adoption of the Youth Market: Perceptions and Intentions," *Marketing Intelligence and Planning* 30, no. 4 (June 2012): 444–459.

menolak penggunaan layanan mobile banking. Dengan menggunakan model TAM (Technology Acceptance Model) dapat digunakan sebagai tolak ukur pendapatan penerimaan individu dalam menggunakan sistem informasi. Model TAM mencakup oleh dua faktor utama yaitu kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi jauh lebih mudah digunakan, bebas dari kesulitan dan tidak membutuhkan kerja keras<sup>6</sup>. Konsep ini mengarah pada kejelasan penggunaan teknologi dan kemudahan dalam menggunakannya, guna mencapai tujuan yang diinginkan pengguna. Jika seseorang memiliki kepercayaan akan mudahnya menggunakan sistem teknologi, maka seseorang akan terdorong untuk mempergunakannya. Sebaliknya jika seseorang beranggapan bahwa sistem teknologi tidak mudah digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya.

Penelitian-penelitian yang meneliti persepsi kemudahan telah dilakukan oleh peneliti terdahulu antara lain penelitian Wanandi Yoso Hanur Cahyo<sup>7</sup> mengutarakan bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *Online Banking*. Namun dalam penelitian Azizah Khoirunisa<sup>8</sup> menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap bertransaksi online.

Penggunaan e-banking juga memiliki risiko adanya tindak kejahatan. Kejahatan cyber merupakan salah satu kejahatan dalam perkembangan teknologi saat ini. Akibat adanya kejahatan ini, sebelum memutuskan untuk menggunakan *E-banking* nasabah sering kali mempertanyakan akan keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan.

Dalam sistem informasi, aspek keamanan merupakan hal yang penting karena menyangkut data-data yang bersifat rahasia. Tidak sedikit nasabah yang belum menggunakan *E-banking* karena masalah keamanan yang semakin banyak terjadinya kasus penipuan dalam menggunakan layanan *E-banking*, yang membuat nasabah masih belum yakin untuk menggunakannya. Dikarenakan banyaknya tindakan kejahatan dalam penggunaan *E-banking*, nasabah perlu mempertimbangkan terlebih dahulu akan faktor keamanan dalam menjamin dana

---

<sup>6</sup> Abdul Khakim, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu APMK," Thesis. IAIN Salatiga (2016).

<sup>7</sup> W. Y. H Cahyo, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri," Yogyakarta: Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. (2014).

<sup>8</sup> Azizah Khoirun Nisa, "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Perspektif Ekonomi Islam(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kc Tanjungkarang)" (2018).

dan data nasabah. Oleh sebab itu, pihak bank kedepannya mampu memberikan pelayanan sistem dengan baik, yang dapat memberikan rasa aman bagi penggunanya. Penelitian Ahmad<sup>9</sup> menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Selain faktor kemudahan dan keamanan terdapat pula faktor kepercayaan. Faktor Kepercayaan merupakan aspek yang mempengaruhi sikap nasabah dalam menerima penggunaan *E-banking* sehingga dari pihak bank dapat menciptakan sikap positif untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan teknologi<sup>10</sup> Kepercayaan merupakan sisi positif yang dibentuk bank, guna meyakinkan nasabah akan keamanan dan kerahasiaan data-data dari nasabah. Apabila suatu keamanan mampu diberikan oleh bank, maka bank akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan merupakan hal penting sebagai dasar nasabah dalam menentukan keputusan menggunakan sistem *E-banking*. Menurut penelitian terdahulu terhadap persepsi tingkat kepercayaan yang dilakukan oleh Maria Tika Sanjani<sup>11</sup> dan Febrian Maulana Yusuf<sup>12</sup> menjelaskan bahwa kepercayaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan Internet Banking.

Secara garis besar, dengan memanfaatkan *E-banking* memiliki banyak keuntungan bagi para penggunanya terutama jika diukur dalam hal waktu dan energi yang dapat dihemat, mengingat bahwa *E-banking* bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja selama pengguna memilikinya. Dengan berbagai manfaat dalam layanan *E-banking*, jelas para pengguna *E-banking* dari tahun ke tahun akan terus mengalami peningkatan. Akan tetapi, layanan ini masih belum sepenuhnya dipergunakan oleh masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia lebih memilih melakukan transaksi secara manual. Oleh karena itu pihak bank sendiri perlu mensurvey ulang untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan memperbaiki layanan ini. Sebab pada zaman sekarang ini pelayanan menjadi persaingan dalam dunia perbankan, karena berhubungan dengan kemudahan, keamanan dan tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*. Sehingga

---

<sup>9</sup> Ahmad, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)," Journal of Chemical Information and Modeling 53, no. 9 (2013): 1689–1699.

<sup>10</sup> Zaki Tjini, et al, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Pengguna Sistem Internet Banking," Jurnal Ilmiah : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (2011).

<sup>11</sup> Sanjani, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking" (2019).

<sup>12</sup> Yusuf, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah BRI Syariah Yogyakarta.," Yogyakarta: Univ. Islam Negeri Sunan Kalijaga. (2017).

dengan terdapat berbagai fitur *e-banking* ini dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya.

Dengan beraneka macam produk dan kemudahan layanan *e-banking* yang disediakan bank, maka diharapkan dapat mempengaruhi minat nasabah bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*. Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan E-Banking”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *E-banking*.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat yang mencakup :

1. Secara Teoritis :

Menambah pengetahuan mengenai kemudahan penggunaan fasilitas E-banking tentang produk-produk E-banking dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan layanan E-banking pada Bank BSI KCP Purwodadi.

## 2. Manfaat secara Praktis

### a. Bagi peneliti lain :

Dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih relevan.

### b. Bagi manajer bank :

Membantu untuk meningkatkan mutu pelayanan *E-banking* dalam pangsa pasar.

### c. Bagi Mahasiswa :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan yang telah mereka peroleh selama masa kuliah, khususnya berkaitan dengan *E-banking*.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berfungsi memberikan pemaparan dengan tujuan agar mempermudah menelitinya dalam merancang penelitian yang akan dilakukan. Adapun rencana sistematika pembahasan sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti, landasan teoritik, dan hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisa penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Bank

##### 2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Dalam UU Perbankan No.10 Tahun 1998, Bank memiliki pengertian sebagai suatu badan usaha yang tugasnya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>13</sup> Sedangkan Bank Syariah memiliki pengertian yaitu lembaga keuangan yang tugasnya memberikan layanan berupa pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam suatu lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang peng operasiannya dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.<sup>14</sup>

Dalam Undang-undang No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang berkaitan bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>15</sup> Bank syariah merupakan bank yang kegiatan operasinya sesuai dengan prinsip syariah Islam, yang berpedoman pada Al-Quran dan Al-Hadits. Dengan berpedoman pada Al-Quran dan Al-Hadits, diharapkan bank syariah dalam kegiatan operasionalnya dapat terhindar dari unsur riba dan kegiatan lainnya yang bertentangan dengan syariat Islam. Perbedaan utama yang terlihat antara Bank Konvensional dengan Bank Syariah yaitu adanya sistem bunga pada Bank Konvensional sedangkan pada Bank Syariah tidak menerapkan sistem bunga.

Dalam operasionalnya Bank Syariah diatur oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) yang memberikan fatwa berkaitan dengan setiap transaksi keuangan, yang menjadi dasar acuan penyelenggara Syariah, agar sesuai dengan ketentuan hukum Syariah. Pada kegiatan operasionalnya, Bank Syariah memakai bagi hasil, hal ini sesuai dengan landasan Perekonomian Syariah dalam Al-Quran dan Hadits.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> "UU Perbankan No.10 Tahun 1998," accessed January 8, 2021, [http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67306/Chapter II.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67306/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

<sup>14</sup> Muhammad, "*Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*", (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2005), Hal.13

<sup>15</sup> Ibid Hal.33

<sup>16</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media,2013) Hlm.29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Q.S Ali ‘Imran [3]: 130).

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدَ يَهُ  
وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya : Dari Jabir r.a., ia berkata: “ Rasulullah SAW. melaknat orang yang memakan (mengambil) riba, memberikan, menuliskan, dan dua orang yang menyaksikannya.” Ia berkata: “ Mereka berstatus hukum sama.” (HR. Muslim).

Dengan hadirnya Bank Syariah diharapkan dapat mempengaruhi suatu sistem Ekonomi Islam. Bank syariah diharapkan mampu menjadi jalan alternatif masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi dalam menerapkan sistem bunga.

### 2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Muhammad menjelaskan Bank Syariah dalam menerapkan operasionalnya berpegang pada beberapa standar yaitu :<sup>17</sup>

#### a. Prinsip Keadilan

Dengan menerapkan sistem operasional *profit and loss sharing system* membentuk suatu perbedaan yaitu Bank syariah menerapkan suatu sistem bagi hasil yang mengandung unsur keadilan dan pemerataan.

---

<sup>17</sup> Muhammad, *Bank Syariah. Problem Dan Praktek Perkembangan Di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), Hal.78-80

## b. Prinsip Kesederajatan

Prinsip kesederajatan tercermin lewat hak, kewajiban, resiko dan keuntungan sama rata diantara nasabah penyimpan dan yang menggunakan dana, ataupun untuk kegiatan Bank. Dengan kesederajatan ini dapat melatih bekerjasama ber gotong royong dalam mengimbangi untung ataupun rugi.

## c. Prinsip Ketentraman

Bank Syariah didirikan guna terciptanya keselarasan sosial ekonomi dilingkungan masyarakat untuk mencapai ketentraman. Oleh sebab itu, produk dari harus sesuai dengan prinsip dan syariat dalam Islam.

Dalam pelaksanaan operasinya, Bank Syariah menganut prinsip dan standar syariah sebagaimana dimaksudkan diatas yaitu :

- Tidak terdapat bunga (riba)
- Terhindar dari kegiatan spekulatif seperti perjudian (maysir)
- Terhindar dari sesuatu yang meragukan (gharar)
- Terhindar dari hal-hal tidak sah (bathil)
- Hanya untuk kegiatan usaha yang halal.<sup>18</sup>

### 2.1.3 Fungsi dan Produk Bank Syariah

Bank Syariah berfungsi sebagai penghubung diantara pihak yang memerlukan dana dan memiliki dana.<sup>19</sup> Bank Syariah menawarkan beberapa macam produk perbankan yang dibagi menjadi tiga bagian<sup>20</sup> :

#### a. Produk Penyaluran Dana

##### 1. Prinsip Jual Beli (Bay')

- Pembiayaan Murabahah
- Pembiayaan Salam

---

<sup>18</sup> Diana Yumanita, "Seri Kebanksentralan No. 14 Bank Syariah : Gambaran Umum" (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, n.d.). Hal. 4

<sup>19</sup> Imamul A ifin, "Membuka Cakrawala Ekonomi" (Jakarta: Setia Purna Inves, 2007).Hal.14

<sup>20</sup> Adiwarmarman A.Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafinda, 2004). Hal. 98

- Pembiayaan Istishna
- 2. Prinsip Sewa (Ijarah)
- 3. Prinsip Bagi Hasil (Shirkah)
  - Pembiayaan Musharakah
  - Pembiayaan Mudharabah
- 4. Akad Pelengkap
  - Hiwalah (Alih Utang Piutang)
  - Rahn (Gadai)
  - Qard (Pinjaman Uang)
  - Wakalah (Perwakilan)
  - Kafalah (Garansi Bank)
- b. Produk Pengimpun Dana
  - Wadiah
  - Mudharabah
- c. Produk Jasa
  - Sharf (Jual Beli Valuta Asing)
  - Ijarah (Sewa)

## 2.2 Teori E-banking

### 2.2.1 Pengertian E-banking

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) pada saat ini sangatlah berkembang pesat, dengan mengikuti adanya perkembangan zaman Bank menawarkan beberapa layanan kepada nasabah secara efektif, efisien, aman dan nyaman yaitu dengan melalui aplikasi *Electronic Banking* (e-banking).<sup>21</sup>

*E-banking* merupakan suatu layanan yang mempermudah nasabah dalam mendapatkan data, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking* *Electronic Data Capture* (EDC), dan *Phone Banking*.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> “Perkembangan Teknologi Informasi (TI),” accessed January 8, 2021, <https://www.ojk.go.id/Files/box/buku/bijak-ber-ebanking.pdf> Hal.1

<sup>22</sup> Ikatan Bankir Indonesian (IBI), *Memahami Supervisi Audit Intern Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016). hal. 56

Layanan *E-banking* sangat bermanfaat untuk nasabah, karena dengan adanya *E-banking* dapat menciptakan kemudahan dalam bertransaksi dalam hal waktu, biaya dan tempat. Dengan adanya *E-banking* nasabah tidak perlu pergi ke kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi. Nasabah dapat melakukan transaksi selama 24 jam dengan memakai laptop atau telepon yang bisa dibawa kemanapun sepanjang terkoneksi dengan internet.

Adanya perkembangan teknologi *E-banking* masyarakat menjadi terdorong untuk menciptakan masyarakat *Less Cash Society*, yang mana merupakan pola hidup yang dalam melakukan kegiatan transaksi menggunakan suatu media atau uang elektronik sehingga sangat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

### **2.2.2 Produk-Produk *E-banking***

Berikut ini produk layanan *E-banking* antara lain :

a. ATM (*Automated Teller Machine*)

ATM merupakan suatu alat elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan dimana nasabah dapat melihat jumlah saldo dan melakukan penarikan.<sup>23</sup> Melalui ATM dengan berbagai fitur yang dimiliki nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, penarikan uang tunai maupun non tunai, pembayaran listrik, pembelian pulsa, dan sebagainya.<sup>24</sup>

b. Electronic Data Capture (EDC)

EDC adalah perangkat elektronik yang berguna melakukan transaksi menggunakan kartu kredit/debit/prabayar di merchant atau pertokoan. Perangkat elektronik ini terkoneksi dengan jaringan komputer bank. Dalam EDC ini terdapat alat pembaca informasi pada pita magnetis atau chip, tombol menu dan angka untuk memasukan jenis transaksi, PIN, nominal transaksi, dan printer untuk mencetak kwitansi transaksi.

---

<sup>23</sup> Ibid. hal.56

<sup>24</sup> “ATM (*Automated Teller Machine*),” accessed January 9, 2021, [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf), Hal.7

Saat ini, EDC sudah banyak kita jumpai di toko-toko untuk mempermudah kustomer dalam melakukan transaksi. Selain digunakan secara digesek, EDC dapat dipakai dengan ditempelkan pada mesin seperti yang dipergunakan untuk membayar tol.<sup>25</sup>

#### c. *Internet Banking*

Internet Banking merupakan sistem yang digunakan nasabah untuk transaksi perbankan yang terhubung internet dengan menggunakan Computer atau PC. Dengan memanfaatkan adanya teknologi internet ini, nasabah dapat memanfaatkannya sebagai sarana dalam melakukan transaksi dan mendapatkan data lainnya melalui situs bank.<sup>26</sup> Web tersebut hanya bisa digunakan untuk mendapatkan data informasi tertentu mengenai bank yang bersangkutan, selain dari kategori *Internet Banking* tersebut maka transaksi tidak dapat dilakukan. Kegiatan ini menjadi media penghubung antara nasabah dengan bank, dimana nasabah tidak perlu mendatangi bank. Nasabah dapat menggunakan layanan *Internet Banking* ini melalui perangkat komputer dekstop, laptop, smartphone yang tersambung dengan jaringan internet sebagai penghubung antara nasabah dengan sistem bank.<sup>27</sup>

#### d. *Mobile Banking*

Menurut Riswandi Budi Agus, *Mobile Banking* merupakan inovasi produk yang disediakan bank dimana penggunaannya melalui smartphone. Fasilitas atau layanan perbankan pada m-banking dapat digunakan untuk melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi pada alat komunikasi bergerak seperti handphone. Layanan *Mobile Banking* dilakukan dengan mengklik menu pada SIM (*Subscribe Identity Module*) Card atau bisa melalui aplikasi yang dapat didownload dan diinstal oleh nasabah pada handphone.<sup>28</sup>

Dengan memanfaatkan kecanggihan ponsel semua orang dapat memanfaatkan fasilitas m-banking untuk melakukan transaksi dengan mudah yang dapat dilakukan

---

<sup>25</sup> Ibid, hal. 8-9

<sup>26</sup> Evani Khoirunnisa, "Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (TRUST) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta," IAIN Salatiga (2017): 1-144.

<sup>27</sup> "Internet Banking," accessed January 9, 2021, [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf), Hal.10

<sup>28</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).hal.83

dimanapun dan kapanpun. Fasilitas yang tersedia pada *Mobile Banking* hampir sama dengan ATM yaitu transfer, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa kecuali penarikan tunai. Nasabah yang saat ini sudah memiliki layanan *m-banking* tentunya tidak harus datang ke ATM atau pergi ke bank karena hanya memanfaatkan *mobile banking* nasabah bisa melakukan transaksi via ponsel setiap waktu.

e. *SMS Banking*

*SMS Banking* ( *Short Message Service Banking* ) berfungsi sebagai pesan tertulis yang dikirim dan diterima ke pemilik handphone. Melalui *SMS Banking* nasabah bisa mengirim pesan dengan format sesuai transaksi yang ingin dilakukannya. Transaksi kemudian akan dikonfirmasi bank dengan pesan yang dikirim untuk ditindak lanjuti nasabah. Setiap transaksi yang dilakukan nasabah akan dikonfirmasi dan dicatat sesuai dengan terjadinya transaksi.<sup>29</sup>

f. *Phone Banking*

Phone Banking merupakan fasilitas perbankan dilakukan dengan menghubungi nomor layanan yang tersedia oleh bank guna memperoleh informasi perbankan. Layanan tersebut bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi melalui telepon. Dengan menggunakan sistem *keypad response* pelayanan *phone banking* dapat dilakukan secara otomatis melalui mesin penjawab telepon.<sup>30</sup> Nasabah dapat mengutarakan keluhan yang dialami, ke *Customer Service* secara langsung. Untuk terjaminnya kepuasan nasabah dalam mengakses informasi dan transaksi, *Phone Banking* menyediakan layanan *Customer Representative Phone Banking* selama 24 jam selama 7 hari seminggu sehingga memudahkan nasabah dalam mengaksesnya dimana saja dan kapan saja.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Mahendra Adhi Nugroho Irmadhani, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2014): 1–20.

<sup>30</sup> Ririn Nurhayati, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa," *Journal of Accounting, Finance, and Auditing* 1, no. 1 (March 22, 2019).

<sup>31</sup> "Phone Banking," accessed January 9, 2021, [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf), Hal.17

### 2.2.3 E-banking dalam Perspektif Islam

*E-banking* merupakan suatu perwujudan dari sistem perbankan syariah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Dimana sistem teknologi elektronik ini terus berkembang mengikuti perkembangan zaman. Dalam surat Al-A'la ayat 8 :

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya : “Dan kami memberimu kemudahan agar kamu memperoleh kemudahan ”

Allah menyatakan, bahwa sengaja memberikan berbagai kemudahan kepada manusia agar manusia hidup dengan mudah. Maka dari itu perbankan syariah menerapkan aplikasi *E-banking* yang terhubung dengan sistem informasi untuk memudahkan manusia dalam bertransaksi dan bermualamah sesuai dengan syariah.<sup>32</sup>

Pelayanan online sendiri terbagi menjadi dua bentuk yaitu individual dan bidang usaha. Setiap muslim yang mempraktekan ajaran Islam yang sudah ditetapkan harus memahami bahwa setiap tindakan yang diperbuat memiliki tujuan yang tidak hanya memberikan keuntungan pada diri sendiri saja akan tetapi juga memberikan keuntungan kepada masyarakat umum. Keuntungan pada khalayak umum memiliki nilai yang tinggi dibandingkan manfaat pribadi. Pemakaian Internet sebaiknya dipergunakan untuk kegiatan yang lebih bermanfaat. Misalnya Internet dapat dipergunakan dalam dakwah dan mempererat umat Islam.<sup>33</sup>

Menurut Dr Yusuf al-Qaradawi : “ Jihad dapat dilakukan dengan pulpen dan lidah sebagaimana itu dapat dilakukan dengan pedang dan tombak”. Jihad didalam Islam bukan cuma pada kegiatan kemiliteran saja, akan tetapi mampu melebihi dari itu. Jadi, usaha online digunakan untuk menjalankan jihad yang modern. Website online merupakan sarana dan peluang umat muslim untuk mewujudkan bisnis yang dapat mensejahterakan bagi kehidupan mereka.<sup>34</sup>

Disisi lain beberapa aktivitas Internet terlarang dan harus di jauhi seorang muslim, seperti untuk mengakses pornografi yang secara jelas tidak bermoral. Hikmah adanya pantangan ini untuk kebajikan, kebersihan jiwa, dan amalan-amalan baik lainnya.<sup>35</sup>

#### 1. Analisis dari aspek akad

---

<sup>32</sup> “*E-Banking*,” accessed January 10, 2021, <https://www.kompasiana.com/yogipratama31/5af3fd67caf7db7dbc500f22/literasi-media-e-banking-syariah?page=2>.

<sup>33</sup> Mohd Ma'sum Billah, *Islamic E-Commerce Terapan* (Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 2010).hal.145

<sup>34</sup> Yusuf Al-Qaradawi, *Fiqih Zakat*, bagian 2, (al-Risalah, 1981),Hal.666-669

<sup>35</sup> Mohd Ma'sum Billah, *Islamic E-Commerce Terapan*. hal.149

Penerapan Internet Banking terdiri dari rukun akad dan syarat perjanjian yang dilakukan dan disepakati oleh kedua pihak yang ber akad.

1. Rukun perjanjian :

Akad perjanjian dapat dilakukan baik secara lisan ataupun tulisan asalkan terpenuhinya rukun perjanjian seperti:

- a. Ijab Kabul
- b. Obyek akad
- c. Subyek akad
- d. Tujuan akad

Ijab kabul dijadikan ungkapan untuk mengingatkan diri (Sighat Al Aqad). Ada beberapa beda pendapat tentang ijab kabul diantaranya:

1. Menurut Syafi'iyah ijab kabul haruslah dilafalkan secara lisan dengan kata-kata.
2. Menurut Jumhur Ulama

Penggunaan *Internet Banking* tidak mensyaratkan adanya ucapan, akan tetapi bisa dilakukan dengan tulisan, isyarat dan perbuatan.

2. Syarat-syarat akad, antara lain :

1. Dilarang menyalahgunakan hukum syariah yang sudah disetujui, yang berarti setiap tindakan yang dilakukan tidak melanggar ketentuan syariah.
  2. Kedua pihak saling menerima yang termuat dalam perjanjian.
  3. Harus jelas dan gamblang, artinya isi dari perjanjian tersebut jelas.<sup>36</sup>
- Transaksi *Internet Banking* adalah akad yang sah karena memenuhi rukun dan syarat akad.

Sedangkan bila dilihat dari mekanismenya *Internet Banking* melibatkan pihak nasabah, bank, dan operator telepon seluler, yang mana pihak bank memberikan keleluasaan ke nasabah untuk melakukan transaksi atas peretujuannya lewat via telepon. Sesuai tujuan akad, transaksi Internet Banking disebut akad pelepasan (Intilaq) yaitu akad yang bertujuan melepas kekuasaan untuk melakukan suatu tindakan kepada orang lain. Internet

---

<sup>36</sup> Choiruman Pasaribu, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 1996).hal.2-3

banking disebut juga akad pelepasan hak tanpa atau dengan ganti rugi (isqoth).

### 2.3 Metode TAM (Technology Acceptance Model)

TAM merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (user).<sup>37</sup> Menurut Davis<sup>38</sup> pendekatan TAM merupakan teori yang menjelaskan tentang penerimaan teknologi dan perilaku. TAM juga menguraikan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan dan keperluan.<sup>39</sup> Metode TAM pertama kalinya dikenalkan oleh Davis yang dikembangkan berdasarkan teori beralasan kemudian diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein. Model ini menggambarkan tingkat penerimaan individu terhadap penerapan dan minat dalam perilaku penggunaan teknologi yang dicakup oleh dua faktor utama yaitu kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Selain kedua faktor tersebut terdapat juga faktor lain seperti sikap terhadap pengguna, minat dalam perilaku penggunaan, dan penggunaan sistem yang sebenarnya.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah tingkat kepercayaan atau keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi sistem tertentu itu mudah, bebas dari kesulitan, dan tidak memerlukan kerja keras<sup>40</sup>. Sikap terhadap penggunaan adalah perasaan mendukung atau disukai atau perasaan tidak mendukung atau tidak disukai suatu objek yang akan dituju. Perasaan ini muncul dari evaluasi individu atas keyakinan pada hasil yang diperoleh dari perilaku tertentu. Behavioral intention use dapat diartikan sebagai respon atau reaksi seseorang yang memiliki keinginan untuk menggunakan teknologi. Seseorang akan merasa puas menggunakan teknologi jika mereka yakin bahwa teknologi itu mudah digunakan dan akan meningkatkan kinerjanya.<sup>41</sup> Berdasarkan alasan di atas maka peneliti ingin mengkaji lebih jauh apakah variabel kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking. Keamanan juga mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking, dengan keamanan yang menjamin terjaminnya data nasabah agar tidak bocor menjadi tolak ukur nasabah dalam menggunakan layanan ini. Sehingga dengan data yang terjamin keamanannya nasabah tidak akan ragu dan berminat untuk menggunakan layanan ini.

---

<sup>37</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007).

<sup>38</sup> F.D Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly: Management Information Systems* Vol. 13 No (1989).

<sup>39</sup> Sefrika, "Analisa Penerimaan Teknologi E-Learning Pada AMIK BSI Jakarta," *Journal Of Informatic Pelita Nusantara* 3, no. 1 (2018): 1–5.

<sup>40</sup> Khakim, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu APMK."

<sup>41</sup> Nur Inayah, Ratno Agriyanto, and W Warno, "The Role of Spirituality in the Behavior of Sharia Bank Mobile Banking: Evidence from Indonesia," *Walisono: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 26, no. 1 (2018)

## 2.4 Persepsi Kemudahan

Menurut Davis persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seorang bahwa dengan adanya teknologi mudah untuk dipahami.<sup>42</sup> Sedangkan pengertian menurut Arief Wibowo mendefinisikan bahwa kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi merupakan suatu pengukuran dimana seseorang menerima bahwa dengan adanya teknologi tersebut menjadikannya mudah dipahami dan digunakan.<sup>43</sup> Pengertian diatas menjelaskan bahwa dengan adanya teknologi informasi, dipercaya dapat mempermudah seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau usaha yang dimiliki orang tersebut.

Dengan kemudahan dalam penggunaan diharapkan seseorang dapat menghemat waktu dan tenaga untuk mempelajarinya, karena seseorang percaya bahwa dengan adanya sistem teknologi tersebut mudah untuk dilakukan. Apabila tiap individu meyakini bahwa teknologi mudah dipergunakan, maka seseorang dengan mudah memakainya. Lain halnya apabila seseorang lebih mempercayai teknologi sulit digunakan maka orang tidak akan menggunakannya. Sistem yang sering dipakai membuktikan sistem tersebut lebih dikenal, mudah pengoperasiannya dan tidak sulit digunakan<sup>44</sup>

Kemudahan ini dapat kita lihat dari berkembangnya teknologi dalam dunia perbankan yang menyediakan layanan yang semakin mudah dan cepat khususnya dalam fitur yang terdapat dalam *e-banking*. Adanya fitur layanan *e-banking* yang disediakan bank akan semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan transfer, memeriksa saldo, dan pembayaran tagihan. Layanan ini dapat melakukan pengiriman atau transfer uang anywhere dan everywhere selama 24 jam sehingga nasabah tidak lagi antri ke teller saat hendak ingin mengirimkan uang.

Pada peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa : “Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut dengan Elektronik Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, Phone banking, elektronik fund transfer, internet banking, mobile phone”<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup> Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.”

<sup>43</sup> Arif Wibowo, “Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”, Konferebsi Nasional Sitem Informasi, 2008 .

<sup>44</sup> Irmadhani, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.,” Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia 1 (3). (2012).

<sup>45</sup> Aryani Witasari and Aris Setiono, “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia,” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (July 8, 2016): 126.

Dalam Al-Quran juga dijelaskan mengenai transaksi menggunakan *e-banking* yang dapat memudahkan nasabah, yaitu terdapat dalam surat al-insyirah (94): (5-6) :

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

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

Dari ayat tersebut diartikan bahwa dibalik adanya kesulitan dalam kehidupan pasti ada kemudahan. Akan tetapi dibalik adanya kemudahan tersebut banyak kesulitan yang dialami nasabah mulai dari sistem eror saat ingin menggunakan layanan, jaringan yang tidak mendukung bagi nasabah yang berdomilisi di pedesaan yang jauh dari jaringan sehingga susah untuk mengakses layanan, proses registrasi yang rumit jika ingin menggunakan aplikasi mobile banking, kurangnya sosialisasi atau promosi dari pihak bank mengenai mudahnya menggunakan layanan mobile banking sehingga banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur dalam layanan yang tersedia. Seperti halnya pernyataan dari Bapak Wijayanto terkait kesulitan yang dirasakannya dalam menggunakan layanan *e-banking* :

“Untuk kesulitan yang saya alami ketika menggunakan ATM saat mau melakukan transfer ke bank lain waktu itu pas sistemnya error jadinya ndak bisa untuk transfer maupun tarik tunai, saya ingin menggunakan mobile banking tapi saya masih bingung cara untuk menginstal maupun meregistrasinya, seharusnya dari pihak banknya pun berusaha untuk mensosialisasikan produknya agar banyak diketahui oleh kalangan masyarakat sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam menggunakannya”.

Menurut Vakentsh dan Davis<sup>46</sup> membagi elemen Persepsi Kemudahan Penggunaan menjadi berikut.<sup>47</sup>

- a. Interaksi Individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
- b. Tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- c. Sistem mudah dipergunakan (*easy to use*)

---

<sup>46</sup> Irmadhani, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.”

<sup>47</sup> Viswanath Venkatesh et al., “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly: Management Information Systems* 27, no. 3 (2003): 425–78.

- d. Sistem mudah dioperasikan sesuai apa yang diinginkan individu ( *easy to get the system to do what he/she wants to do* )

Dengan demikian, jika layanan *E-banking* tidak sulit untuk digunakan nasabah maka layanan akan lebih sering dipergunakan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang sering digunakan lebih mudah untuk dioperasikan oleh penggunaannya (user). Persepsi kemudahan penggunaan diyakini mempengaruhi pembentukan sikap seseorang dalam menerima sebuah teknologi.<sup>48</sup>

## 2.5 Persepsi Keamanan (Secure)

Menurut Lallmahamood<sup>49</sup> keamanan dapat meyakinkan nasabah akan terjaminnya transaksi yang aman dan terjaganya informasi pribadi. Faktor Keamanan dan privasi merupakan faktor utama dalam mempertimbangkan penggunaan layanan Internet Banking. Pada era modern ini banyak sekali tindak kejahatan untuk mencuri data orang lain, apabila perusahaan menyediakan layanan Internet Banking yang memadai maka nasabah tidak ragu dalam menggunakan layanan ini. Nasabah akan menghindari Internet Banking apabila layanan tersebut rentan terhadap bahaya.<sup>50</sup>

Dalam sebuah informasi *Keamanan* merupakan suatu hal penting. Menurut Rahardjo<sup>51</sup> keamanan informasi adalah cara untuk menangkal terjadinya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi. Perkembangan teknologi dapat menimbulkan tindak kejahatan terhadap sistem keamanan data, pada perbankan dalam mengelola e-banking. Ada beberapa kejahatan yang bisa menyerang sistem e-banking seperti cyber dan phishing. Kejahatan cyber merupakan tindak kejahatan di dunia maya yang memanfaatkan teknologi komputer dan jaringan internet sebagai sasaran. Sedangkan phishing merupakan usaha untuk mendapatkan suatu informasi data nasabah yang sifatnya rahasia.

Akibat adanya tindak kejahatan tersebut Bank harus dapat menjamin keamanan pelanggan dalam menggunakan layanan dengan memberikan perlindungan yang memadai demi menjamin keamanan dan privasi data nasabah. Dalam usaha menjamin keamanan data nasabah, diperlukan kerjasama antara pihak bank dengan pihak nasabah dalam

---

<sup>48</sup> Samsul Hadi dan Novi, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah BRI Syariah Yogyakarta*", Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2017).

<sup>49</sup> Muniruddin Lallmahamood, "*An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use-Ecommerce : Using An Extension of the Technology Acceptance Model. Jurnal Of Internet Banking and Commerce*" Vol 12,No. (2007).

<sup>50</sup> Muniruddin Lallmahamood, "*An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use-Ecommerce : Using An Extension of the Technology Acceptance Model. Jurnal Of Internet Banking and Commerce*" ,Vol 12,No.3 (2007).

<sup>51</sup> A S Larasati, "*Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur,*" Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika 2 (2020): 12–16

bertransaksi menggunakan jasa layanan. Berikut usaha yang dapat dilakukan pihak bank untuk meningkatkan sistem keamanan pada bank :

- a. Sistem Cryptography atau sistem sandi merupakan sistem yang menggunakan angka-angka. Sistem ini dibedakan menjadi dua yaitu sistem simetris dan asimetris. Sistem simetris yaitu sistem yang menggunakan kode kunci yang sama bagi penerima dan pengirim pesan, kelemahan sistem ini pada kunci yang dikirim oleh penerima sehingga dapat mengganggu ditengah jalan saat ingin memasukan kode. Sedangkan sistem asimetris yaitu sitem dengan tambahan kode.
- b. Firewall merupakan sistem yang tidak mengijinkan pihak tertentu untuk memasuki daerah yang dilindungi dalam unit pusat kerja perusahaan. Pencegahan ini dilakukan dengan cara menggandakan dan mempersulit hambatan yang ada.

Sedangkan usaha yang bisa dilakukan oleh nasabah pada sistem keamanan pada bank yaitu :

- a. Device Regristering, yaitu metode membatasi akses ke sistem perbankan melalui perangkat yang belum dikenal atau terdaftar pada sistem. Perangkat ini menggunakan scan sidik jari untuk mengidentifikasi pengguna.
- b. CAPTCHA adalah metode baru yang digunakan untuk menangkal serangan otomatis pada halaman yang terkonfirmasi pada website. Hanya pengguna yang sah yang bisa memasukan informasi yang muncul dalam gambar secara acak dan sulit bagi program otomatis.
- c. Username dan password yaitu pengamanan yang paling umum dimana nasabah harus memasukkan username dan password terlebih dahulu untuk dapat mengakses akun miliknya.<sup>52</sup>

Dalam Islam menerangkan bahwa setiap pekerjaan harus dilandasi kejujuran yang dinyatakan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29 yang bunyinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Pada ayat dijelaskan bahwa sebenarnya Islam mengharamkan segala bentuk perdagangan yang informasinya diterima secara tidak lengkap dan tidak benar sehingga tidak sesuai prosedur yang sehat. Kegiatan yang baik seharusnya

---

<sup>52</sup> A S Larasati, “Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur”, Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika 2 (2020): 12–16.

dilakukan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku dan dengan ayat Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 188 yang berbunyi :

“ Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.

Dengan adanya landasan surah diatas, diharapkan kedepannya tidak adanya tindak kejahatan sehingga nasabah akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi e-banking.<sup>53</sup> Persepsi keamanan dan privasi dalam Internet Banking merupakan sudut pandang nasabah untuk mendapat perlindungan dari bahaya dan mengontrol data diri dalam menggunakan layanan.<sup>54</sup>

## 2.6 Persepsi Kepercayaan ( Trust)

Menurut Tatik Suryani<sup>55</sup> kepercayaan diartikan sebagai tanggapan nasabah bahwa teknologi *internet banking* aman untuk digunakan. Kepercayaan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam dunia *e-banking* karena terdapat informasi yang sensitif dan nasabah sangat mencemaskan akan data penting yang dikirim lewat internet. Kepercayaan berasal dari keyakinan nasabah bahwa apa yang dilakukannya akan membawa keuntungan. Oleh sebab itu membangun kepercayaan terhadap nasabah sangatlah diutamakan bagi terciptanya rasa percaya nasabah terhadap bank. Terdapat dua indikator kepercayaan yaitu sistem keamanan dan kerahasiaan bank.

*Kepercayaan* merupakan faktor penting yang harus dibangun sejak awal. Kepercayaan adalah keyakinan seseorang dalam bertingkah laku bahwa mitranya akan memberikan sesuatu yang diharapkannya, dan pernyataan atau janji orang lain tersebut dapat dipercaya.<sup>56</sup> Sedangkan menurut Morgan dan Hunt<sup>57</sup> kepercayaan itu timbul jika seseorang mempercayai bahwa dalam ikatan dengan mitranya yang mempunyai karakter dapat dipercaya.<sup>58</sup>

---

<sup>53</sup> Novia Megarani, Warno Warno, and Muchammad Fauzi, “*The Effect of Tax Planning, Company Value, and Leverage on Income Smoothing Practices in Companies Listed on Jakarta Islamic Index*”, *Journal of Islamic Accounting and Finance Research* 1, no. 1 (October 1, 2019): 139.

<sup>54</sup> Neha Dixit, “*Journal of Internet Banking and Commerce Acceptance of E-Banking among Adult Customers: An Empirical Investigation in India*,” *Journal of Internet Banking and Commerce* 15, no. 2 (2010).

<sup>55</sup> Sanjani, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking.”

<sup>56</sup> James G Barnes, *Secrets of Customer Relationship Management* (Yogyakarta: Andi, 2003).

<sup>57</sup> Robert M. Morgan and Shelby D. Hunt, “*The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*,” *Journal of Marketing* 58, no. 3 (July 1994): 20.

<sup>58</sup> Robert M. Morgan and Shelby D. Hunt, “*The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*”, *Journal of Marketing* 58, no. 3 (July 1994): 20.

*Kepercayaan* memiliki keterikatan pengaruh yang tinggi dengan produk jasa. Namun nasabah tidak langsung mudah percaya dengan produk bank, nasabah terlebih dahulu meneliti terdahulu aspek mana yang menjamin akan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Beberapa unsur Kepercayaan menurut Robbins sebagai berikut <sup>59</sup>:

a. Integritas

Integritas yaitu dalam hal kejujuran. Tanpa adanya kejujuran maka tidak akan terciptanya moral yang baik dan menimbulkan suatu dimensi yang tidak berarti.

b. Kompetensi

Merupakan suatu teknik kemampuan berinteraksi untuk menciptakan sebuah kepercayaan.

c. Konsistensi

Berpegang teguh pada hal yang dapat dipercaya, dan evaluasi terhadap keadaan.

d. Loyalitas

Kemampuan untuk melindungi seseorang dari orang lain.

e. Keterbukaan

Keterbukaan adalah suatu kejujuran tanpa adanya suatu hal yang ditutupi atau disembunyikan. Satu dengan yang lain mengharuskan untuk saling terbuka.

Dengan adanya keyakinan dalam diri dapat membangun hubungan yang baik antara kedua pihak, bahwa pihak yang dipercayai akan memberikan sesuai apa yang diharapkan. Berikut ini tolak ukur yang menjadi faktor kepercayaan seseorang yaitu sistem kerahasiaan bank, keamanan, jaminan, dan kompensasi kerugian karena alasan keamanan dan kerahasiaan. Kepercayaan sangat berpengaruh besar terhadap ketertarikan bertransaksi secara online.<sup>60</sup>

## 2.7 Teori Minat

Menurut *Tidjan* minat merupakan suatu gejala yang menunjukkan perhatian yang terpusat pada suatu obyek karena menimbulkan perasaan suka. Dari pengertian ini jelas

---

<sup>59</sup> Hiroe Sato et al., “Serum Fibroblast Growth Factor 23 (FGF23) in Patients with Rheumatoid Arthritis”, *Internal Medicine* 55, no. 2 (January 15, 2016): 121–26.

<sup>60</sup> Wanandi Yoso Hanur Cahyo, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”, Skripsi : Program Gelar Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2014).

terlihat bahwa pusat perhatian terhadap suatu obyek yang didahului oleh rasa senang terlebih dahulu.<sup>61</sup>

Minat merupakan suatu perasaan keadaan ketertarikan seseorang terhadap suatu obyek yang dianggap bernilai sehingga ingin mengetahui dan menginginkan obyek tersebut. Sehingga dalam diri seseorang timbul rasa untuk menginginkan atau memiliki produk tersebut. Minat dapat diukur melalui aspek kemudahan, keamanan, dan kepercayaan.<sup>62</sup>

Munculnya minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor dari individu yang bersangkutan (misalnya : usia, gender, wawasan, karakter maupun perasaan) dan yang berasal dari luar yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat.<sup>63</sup>

Menurut Crow dan Crow ada tiga faktor yang menjadi penyebab timbulnya minat yaitu :

- a. Faktor dorongan Internal, merupakan faktor dorongan fisik. Ketika seseorang merasa lapar sehingga mempengaruhi seseorang untuk mencari makan. Selain itu misalnya dorongan ingin tahu atau rasa ingin tahu tentang sesuatu hal sehingga membangkitkan minat seseorang mengetahui hal tersebut dengan membaca, belajar.
- b. Faktor Motif Sosial, merupakan faktor yang mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan aktifitas demi memenuhi kebutuhan hidupnya. Misalnya minat untuk membeli pakaian karena ingin mendapatkan perhatian dari orang lain yang melihatnya.
- c. Faktor emosional, merupakan faktor yang memicu minat individu melalui emosi atau perasaan senang yang akan meningkatkan minat yang sudah ada. Misalnya apabila seseorang mendapatkan kesuksesan atau sebaliknya mendapatkan kegagalan akan menghilangkan minat pada sesuatu.<sup>64</sup>

Selain faktor diatas minat nasabah dalam menggunakan suatu produk juga dipengaruhi dua macam yaitu<sup>65</sup> :

- a). Shared Value (Nilai Lebih)

---

<sup>61</sup> Haryanto, "Pengertian Minat Belajar," accessed January 11, 2021, <http://belajarpsikologi.com/pengertian-minat/>.

<sup>62</sup> Dahlan Syuhada, "Pengertian Minat Menurut Para Ahli," accessed July 22, 2021, <http://dahlansyuhada25.blogspot.com/2013/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html?m=1>.

<sup>63</sup> Rama Yeni, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu", Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (2015).

<sup>64</sup> Aisyah Marsela, "Minat Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (2018).

<sup>65</sup> N Shofiana, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)* (eprints.walisongo.ac.id, 2011), hal.22.

Nasabah akan memiliki ketertarikan pada produk layanan apabila produk tersebut memiliki kelebihan ciri khasnya tersendiri. Kelebihan produk tersebut memberikan dampak positif bagi nasabah yang menggunakannya.

E-banking memiliki nilai yang mewakili kepercayaan nasabah pada bank terhadap nilai etika, keamanan dan privasi.<sup>66</sup>

1. Etika, merupakan perilaku baik dan buruknya seseorang. Dengan etika, diharapkan dapat mencegah pihak-pihak yang melakukan kecurangan.
2. Keamanan, merupakan suatu pencegahan untuk melindungi dari tindak kejahatan pengambilan data nasabah.
3. Privasi merupakan keterbukaan seseorang pada keadaan atau kondisi tertentu.

b). *Communication (Komunikasi)*

*Komunikasi* merupakan pesan yang dikirim dari pengirim pesan kepada penerima pesan. Komunikasi yang disampaikan bersifat sederhana, formal maupun non formal, dan kompleks tergantung pada pembahasan pesan yang disampaikan komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan).<sup>67</sup>

*Komunikasi* diukur lewat indikator Keterbukaan, Kecepatan Respon, dan Kualitas Informasi.<sup>68</sup>

1. Keterbukaan, merupakan tindakan kejujuran yang tidak mengandung rahasia, yang mau berkomunikasi dengan lingkungan luarnya.
2. Kecepatan Respon merupakan kecekatan dalam merespon suatu bagian yang berinteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin yang mampu memberikan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Informasi yaitu sejauh mana konsistensi pelayanan memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa minat merupakan suatu kesadaran dalam diri seseorang terhadap suatu obyek yang diminati. Oleh karena itu minat mendorong seseorang untuk menaruh perhatian lebih dalam produk yang diinginkan.

---

<sup>66</sup> Ibid.hal.23

<sup>67</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 1997).

<sup>68</sup> Shofiana, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)*.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu yang penulis temukan yaitu :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

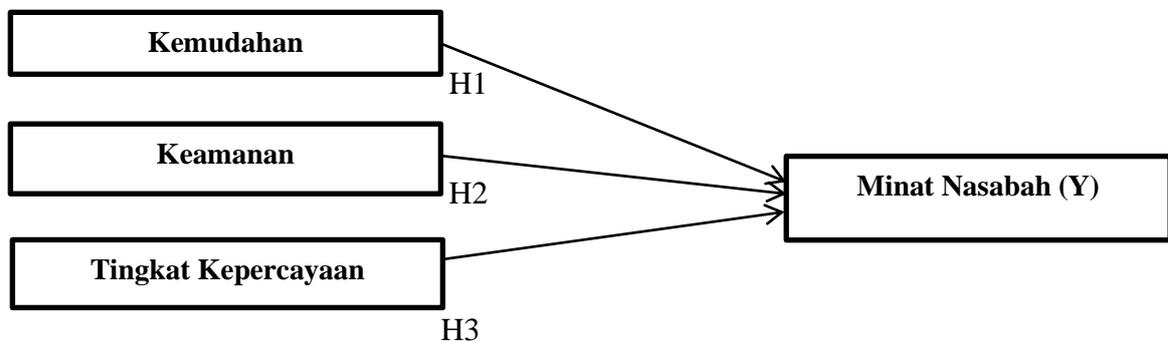
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian dan Variabel</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Azizah Khoirun Nisa (2018)	Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan <i>E-banking</i> terhadap minat bertransaksi ulang secara online dalam Perspektif Ekonomi Islam ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)	X1 : Pengetahuan X2 : Kepercayaan X3 : Kemudahan  Y : Minat bertransaksi <i>E-banking</i>	Hasil penelitian ini berisikan Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah dalam melakukan transaksi secara online pada Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang
Evania Khoirunisa (2017)	Pengaruh Penggunaan <i>E-banking</i> , Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta	X1 : <i>E-banking</i> X2 : Kepercayaan X3 : Kualitas Pelayanan  Y : Loyalitas Nasabah	Hasil penelitian ini berisikan Penggunaan <i>E-banking</i> , Kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta
Maria Tika Sanjani (2019)	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Ter-	X1 : Kepercayaan X2 : Kemudahan X3 : Kegunaan	Hasil penelitian ditemukan bahwa Variabel Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi

	hadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking	Y : Minat Mahasiswa	Kegunaan berpengaruh secara simultan terhadap minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu terhadap penggunaan <i>Internet Banking</i>
Wanandi Yoso Hanur Cahyo (2014)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta	X1 :Kebermanfaatan X2 : Keamanan X3 : Kepercayaan X4 : Kemudahan  Y : Penggunaan Online Banking	Persepsi Kebermanfaatan, keamanan, kepercayaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan online banking pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
Iin Yusmaina (2020)	Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2016)	X1 : Efektivitas X2 : Risiko  Y : Kepuasan Mahasiswa	Variabel Efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan E-banking.  Variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan E-banking

## 2.9 Kerangka Penelitian

Variabel X (bebas/independen) dalam penelitian ini terdapat tiga antara lain : Kemudahan (H1), Keamanan(H2), dan Tingkat Kepercayaan (H3). Sedangkan variabel Y

(terikat/independen) yaitu minat nasabah menggunakan e-banking (Y). Variabel X berpengaruh pada variabel Y, maka kerangka pemikiran teoritik dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritik**

## 2.10 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono hipotesis adalah hasil sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Jadi hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum yang empirik.<sup>69</sup> Maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

### 2.10.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*.

Kemudahan memiliki arti tidak adanya suatu kesulitan yang dialami. Persepsi kemudahan dalam penggunaan ini mengacu pada seseorang yang meyakini bahwa dengan adanya sistem dapat mempermudah seseorang dalam melakukan suatu hal dan tidak memerlukan usaha yang begitu keras dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan *e-banking* ini bertujuan agar nasabah dapat dengan mudah memahami dan mengaplikasikannya tanpa adanya kerumitan yang memerlukan banyak waktu. Dengan adanya hal tersebut, nasabah akan lebih tertarik melakukan transaksi menggunakan layanan *e-banking* karena mudah dalam penggunaannya.

<sup>69</sup> Prof.Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* Alfabeta, cv. (2016).hal.64

Layanan ini dapat memudahkan nasabah untuk mendapatkan data, melakukan komunikasi dan transaksi keuangan melalui *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, EDC, SMS Banking, dan Phone Banking*. Adanya fitur layanan *e-banking* yang disediakan oleh bank akan semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan transfer, memeriksa saldo, dan pembayaran tagihan. Layanan ini dapat melakukan pengiriman atau transfer uang anywhere dan everywhere selama 24 jam sehingga nasabah tidak lagi mengantri ke teller saat hendak ingin mengirimkan uang. Dalam penelitian Wanandi Yoso Hanur Cahyo<sup>70</sup> menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Online Banking*.

Dengan demikian, jika layanan *E-banking* tidak sulit untuk digunakan nasabah maka layanan tersebut akan lebih sering menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang lebih sering digunakan lebih mudah pengoperasiannya oleh penggunannya.

Berdasarkan tinjauan diatas, maka dapat diperoleh hipotesis pertama sebagai berikut :

H1 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *e-banking*.

### **2.10.2 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*.**

Dalam penggunaan *e-banking*, keamanan dipakai sebagai tolak ukur pendapat nasabah mengenai keandalan layanan perbankan ini. Keamanan sangat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*, dengan menggunakan layanan *e-banking* dapat mencegah risiko yang diakibatkan daripada datang langsung ke bank. Bank harus dapat menjamin keamanan pelanggan dalam menggunakan layanan dengan memberikan perlindungan yang memadai demi terjaminnya keamanan dan privasi keuangan nasabah. Namun, keamanan bukanlah sepenuhnya menjadi tanggungjawab bank, nasabahnya pun dituntut untuk berperan menjaganya.

Untuk mencegah adanya tindak kejahatan terhadap data nasabah, pihak bank berusaha memberikan perlindungan demi menjaga sistem keamanan dengan menggunakan sistem Cryptography dan Firewall. Sistem Cryptography yaitu sistem keamanan yang menggunakan angka-angka. Sedangkan Firewall adalah sistem yang tidak mengizinkan beberapa pihak untuk memasuki daerah yang dilindungi oleh unit perusahaan. Dengan adanya sistem keamanan tersebut diharapkan tidak adanya tindak

---

<sup>70</sup> Cahyo, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri."

kejahatan mengenai privasi nasabah, maka dari itu nasabah tidak akan ragu lagi dalam menggunakan layanan e-banking. Penelitian Ahmad<sup>71</sup> menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

Berdasarkan tinjauan diatas, maka dapat diperoleh hipotesis kedua sebagai berikut :  
H2 : Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *e-banking*.

### **2.10.3 Pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*.**

Seiring terjadinya tindak kejahatan elektronik seperti pembobolan akun, faktor kepercayaan menjadi suatu hal yang penting dalam menggunakan layanan *e-banking*. Konsep Kepercayaan yang dimaksudkan yaitu nasabah percaya akan kesanggupan pihak bank dalam menanggung keamanan dan privasi akun nasabah Reipita Sari.<sup>72</sup> Terdapat dua indikator kepercayaan yaitu sistem keamanan dan kerahasiaan bank. Keamanan menunjukkan bahwa menggunakan teknologi informasi itu aman, risiko hilangnya data dan pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan diartikan sebagai terjaminnya kerahasiaan data nasabah, sehingga tidak terdapat pihak lain yang mengetahuinya.

Kepercayaan merupakan hal penting dalam dunia *e-banking* karena data sangatlah sensitif sehingga pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan sangat khawatir akses terhadap dokumen dan data yang dikirim lewat internet. Oleh sebab itu menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi pada nasabah sangatlah penting bagi terciptanya kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan cara ini, nasabah tidak ragu lagi dalam memakai layanan ini. Dalam penelitian Maria Tika Sanjani<sup>73</sup> menjelaskan bahwa kepercayaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan Internet Banking.

Berdasarkan tinjauan diatas, maka dapat diperoleh hipotesis ketiga sebagai berikut :

---

<sup>71</sup> Ahmad, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)."

<sup>72</sup> Reipita Sari, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.," Universitas Negeri Yogyakarta (2013).

<sup>73</sup> Sanjani, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking."

H3 : Persepsi Tingkat Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan produk layanan *e-banking*.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian secara kuantitatif tipe survey yang menganalisis data menggunakan SPSS v.20 . Seperti yang telah dikemukakan oleh Singarimbun dan Efendi dalam Suyatmin yang mengartikan penelitian survey sebagai suatu penelitian yang sampelnya diambil dari satu populasi dan menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data yang pokok.<sup>74</sup>

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada nasabah Bank BSI KCP Purwodadi yang berada di Jl. R. Suprpto No.90, Jetis Timur, Kec.Purwodadi Kab Grobogan. Waktu dilakukannya penelitian ini pada bulan Maret-April 2021 dengan membagikan kuisioner dan melakukan wawancara guna menganalisis data dan menyusun hasil penelitian.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyo populasi merupakan suatu wilayah dari subjek dan objek penelitian yang memiliki karakter tertentu yang nantinya akan dipelajari dan diambil kesimpulannya.<sup>75</sup> Populasi ini didapat dari nasabah Bank BSI KCP Purwodadi yang minimal pernah menggunakan layanan berupa ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan *Phone Banking*.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dan sampel tersebut dapat mewakili populasi. Jika peneliti memiliki keterbatasan mempelajari penelitian dengan jumlah populasi yang cukup besar, maka dari itu peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Akan tetapi dengan syarat, sampel yang telah diambil dapat mewakili populasi yang dimaksud.<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Suyatmin, et al. “*Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Lingkungan Kerja Akuntan Publik*”, Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia 7, no. 2 (2016).

<sup>75</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* ,(Bandung: Alfabeta, 2009).hal.117

<sup>76</sup> Ibid.hal.118

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan ketentuan tertentu.<sup>77</sup> Selain itu sampel juga diambil dengan secara *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*.

Menurut Sugiyono *Accidental Sampling* adalah pengambilan sampel terhadap responden siapapun yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, jika orang yang ditemui sesuai dengan ketentuan nasabah yang kriterianya adalah Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dan Nasabah minimal pernah menggunakan layanan *E-banking* (seperti *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, dan Phone Banking*) yang berdomisili di Purwodadi.<sup>78</sup>

Bank BSI KCP Purwodadi memiliki nasabah yang berjumlah sekitar 16.756 nasabah. Jika jumlah populasi banyak dan tidak memungkinkan untuk semuanya dipelajari oleh peneliti, misalnya karena keterbatasan energi dan waktu, maka peneliti bisa menggunakan sampel dari populasi tersebut. Guna mendapatkan sampel yang bisa menjelaskan jumlah populasi, maka dari itu penulis menggunakan rumus Slovin. Dikarenakan jumlah populasi sudah diketahui sebesar 16.756 dan peneliti mengasumsikan tingkat kepercayaan sebesar 90% dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka untuk mendapatkan populasi yang dijadikan sampel bisa menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah total populasi

e = Tingkat kesalahan

$$\begin{aligned} n &= \frac{16.756}{1 + 16.756 (0,1^2)} \\ &= \frac{16.756}{1 + 167,56} = \frac{16.756}{168,56} = 100 \end{aligned}$$

---

<sup>77</sup> Ibid.hal.124

<sup>78</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*

Jadi berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dengan rumus Slovin, telah diketahui jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden

### 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Sumber Data

Data yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. **Data Primer** adalah data asli yang sudah dikumpulkan peneliti untuk menjawab penelitian secara khusus.<sup>79</sup> Data primer didapatkan langsung dari sumbernya. Data yang diperoleh ini, sumbernya berasal dari kuisioner yang di isi oleh Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi.
- b. **Data Sekunder** adalah data yang dikumpulkan dari pihak lain dan bukan dari penelitiannya sendiri, atau dapat dikatakan data tersebut sudah disediakan oleh pihak lain. Pengambilan data ini meliputi kajian pustaka dari buku-buku, jurnal maupun penelitian yang lain.<sup>80</sup>

#### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data guna memperoleh data yang akurat meliputi :

1. Kuisioner atau angket

Kuisioner merupakan teknik mengumpulkan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan yang nantinya akan dijawab oleh responden.<sup>81</sup> Kuisioner yang disebar berisi pertanyaan mengenai permasalahan terhadap objek yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan kuisioner karena beranggapan bahwa subjek yang diberi pertanyaan lebih mamahami tentang dirinya sendiri, sehingga apa yang dinyatakan oleh subjek dapat dipercaya.

2. Wawancara

Mewawancarai nasabah guna membantu nasabah ysng memiliki keterbatasan.

3. Studi Kepustakaan

Penelitian ini didapatkan dari buku-buku, skripsi, tesis, jurnal dan lainnya.

---

<sup>79</sup> Istijanto, *Alokasi Praktis Riset Pemasaran Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009).hal.38

<sup>80</sup> Ibid.

<sup>81</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009).

### **3.5 Instrumen Penelitian dan Pengukurannya**

Instrumen penelitian dilakukan guna mengukur variabel yang sedang diteliti. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen diantaranya yaitu Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan. Sedangkan variabel dependen yaitu minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner atau angket yang berisi pertanyaan yang diambil dan divariansi dari jurnal penelitian terdahulu.

#### **3.5.1 Persepsi Kemudahan (X1)**

Menurut Arief Wibowo Kemudahan digunakan untuk mengukur kepercayaan nasabah bahwa dengan adanya teknologi tersebut menjadikannya mudah untuk dipahami dan digunakan.<sup>82</sup> Instrumen ini memiliki sebelas pertanyaan yang mengacu pada penelitian Fitri Dwi Rahmawati (2012). Sebelas pertanyaan terdiri dari dua pertanyaan tentang pemakaian sistem dalam memudahkan pekerjaan, tiga pertanyaan berisi penggunaan sistem dalam meningkatkan efektifitas, dua pertanyaan mencakup manfaat penggunaan, dua item pertanyaan penggunaan sistem dalam meningkatkan produktivitas, dan dua item pertanyaan mengembangkan kinerja pekerjaan.

#### **3.5.2 Keamanan (X2)**

Menurut Lallmahmood<sup>83</sup> keamanan dan perlindungan data pribadi merupakan kepercayaan nasabah akan terjaminnya transaksi yang aman dan terlindunginya data pribadi. Instrumen berjumlah enam pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Inderawati (2001). Enam pertanyaan yang berisi tiga pertanyaan sistem keamanan dan tiga item pertanyaan sistem kerahasiaan.

#### **3.5.3 Kepercayaan (X3)**

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang dalam bertindak laku bahwa mitranya akan memberikan sesuatu yang diharapkan, dan pernyataan atau janji orang lain tersebut dapat dipercaya.<sup>84</sup> Instrumen ini berisi enam pertanyaan yang diambil dari

---

<sup>82</sup> Arif Wibowo, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", Koferebsi Nasional Sistem Informasi, 2008.

<sup>83</sup> Lallmahmood, "An Examination of Individual's Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use-Ecommerce : Using An Extension of the Technology Acceptance Model. *Jurnal Of Internet Banking and Commerce.*"

<sup>84</sup> Dixit, "Journal of Internet Banking and Commerce Acceptance of E-Banking among Adult Customers: An Empirical Investigation in India."

penelitian Cionia Christina Tjen Yan (2013). Enam pertanyaan tersebut berkaitan dengan tingkat kepercayaan nasabah.

### 3.5.4 Minat (Y)

Menurut Yessy Nur Endah Sary, minat merupakan keinginan untuk berhasil mendapatkan sesuatu. Minat berasal dari antusiasme diri manusia, dari luar nampak sebagai perilaku. Minat berhubungan erat dengan pemikiran dan perasaan.<sup>85</sup>

Penelitian yang disebarakan melalui kuisioner atau angket menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* berisi pertanyaan yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap pernyataan tersebut. Skala ini terdapat lima point jawaban dan bobot skor diantaranya yaitu :

**Tabel 3. 1 Skor Skala Likert**

No.	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penelitian ini menggunakan instrumen-instrumen yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian Kemudahan**

No.	Indikator Persepsi Kemudahan	Nomor	Jumlah
1.	Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah	1,2	2
2.	Mempertinggi efektivitas	3,4,5	3
3.	Bermanfaat	6,7	2
4.	Menambah Produktivitas	8,9	2
5.	Mengembangkan Kinerja Pekerjaan	10,11	2

<sup>85</sup> Yessy Nur Endah Sary, *Psikologi Pendidikan* ,(Yogyakarta: Panama Publishing, 2015).Hal.10

	Jumlah	11	11
--	--------	----	----

Sumber : Fitri Dwi Rahmawati (2012)

**Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Keamanan**

No.	Indikator Keamanan	Nomor	Jumlah
1.	Sistem Keamanan	1,2,3,	3
2.	Sistem Kerahasiaan	4,5,6	3
	Jumlah	6	6

Sumber : Inderawati (2001)

**Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian Kepercayaan**

No.	Indikator Kepercayaan	Nomor	Jumlah
1.	Tingkat Kepercayaan	1,2,3,4,5,6	6
	Jumlah	6	6

Sumber : Cionia Christina Tjen Yan (2013)

**Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian Minat**

No.	Indikator Minat	Nomor	Jumlah
1.	Keinginan untuk menggunakan teknologi	1,2,3,	3
2.	Minat karena kebutuhan	4,5,	2
	Jumlah	5	5

Sumber : Setyanto (2011)

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif dipilih untuk menghitung juga menganalisis data serta mendeskripsikan objek yang dinyatakan berupa angka-angka, yang mana cara menghitungnya dengan statistik dan dibantu adanya aplikasi yang mengolah data agar bisa menghasilkan data yang tepat sesuai dengan metode yang digunakan yaitu dengan

menggunakan SPSS versi 20. Metode analisis data terdiri dari analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda. Uji Instrumen yaitu dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas. Uji asumsi klasik yang biasanya sering digunakan yaitu Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Normalitas, Uji Linearitas. Sedangkan untuk Uji Hipotesis menggunakan uUji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji signifikan Simultan (Uji Statistik F), Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).

### 3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Analisis Statistik deskriptif bertujuan untuk menunjukkan data yang berisi nilai standart deviasi, rata-rata (mean), varian minimum, maksimum, range, sum, *skewness* (kemencengan distribusi) dan kurtosis.<sup>86</sup> Analisis ini memberikan gambaran dan memudahkan pembaca saat membaca data yang disajikan.

### 3.6.2 Uji Instrumen

Uji Instrumen dilakukan untuk menganalisis data secara sistematis apa yang tengah diteliti. Analisis data bertujuan untuk mencari makna dibalik data, lewat subyek pelakunya. Penelitian ini menggunakan analisis data diantaranya yaitu:

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk menunjukkan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan kenyataan dan sesuai dengan fakta yang sebenarnya terjadi.<sup>87</sup> Uji ini dilaksanakan untuk melihat apakah butir kuisisioner yang disebarakan valid atau tidak.<sup>88</sup> Apabila semua butir kuisisioner valid maka semua butir tersebut dapat digunakan. Sebuah instrumen dikatakan validi dengan nilai signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05, jika  $r$  hitung >  $r$  tabel.<sup>89</sup>

---

<sup>86</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, (Edisi 9). 2018.hal.19

<sup>87</sup> S.Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 1988).hal.15

<sup>88</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>89</sup> Anton Bawono, "Multivariate Analysis Dengan SPS", *Salatiga:STAIN Press* (2006).hal.69

### 3.6.2.2 Uji Reabilitas

Reabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Kuisisioner dikatakan reliabel apabila mempunyai kestabilan dan konsistensi dari waktu ke waktu.<sup>90</sup> Dasar pengambilan uji reabilitas :

1. Apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka dapat dikatakan kuisisioner reliabel atau konsisten.
2. Apabila nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka dapat dikatakan kuisisioner tidak reliabel atau tidak konsisten.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji suatu model apakah termasuk layak atau tidak jika digunakan dalam penelitian.

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas Data

Uji ini digunakan penguji untuk melihat normal atau tidaknya data yang akan dianalisis.<sup>91</sup> Dari pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa adanya pengujian normalitas tentu saja untuk melihat normal atau tidaknya variabel dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Dengan ketentuan antara lain :

1. Jika nilai *Asymp. Sig. (2 – tailed)*  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai *Asymp. Sig. (2 – tailed)*  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>92</sup>

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang antara variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Untuk melakukan uji multikolinearitas menggunakan Variance Inflation Factor (VIF).

Menurut Ghozali cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam model regresi sebagai berikut<sup>93</sup>:

---

<sup>90</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>91</sup> Suharisimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009).hal.301

<sup>92</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Hal.29

<sup>93</sup> Ibid.hal.105

- a. Apabila nilai Variabel Inflation Factor (VIF)  $\leq 10$  maka dapat dikatakan model regresi bebas Multikolinearitas
- b. Apabila nilai tolerance  $\geq 0,1$  maka dapat dikatakan bahwa model regresi bebas multikoleniaritas.

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan yang telah diamati. Dapat dikatakan baik jika model regresi terhindar dari penyakit heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas biasanya ditandai dengan pola tertentu pada grafik *Scatterplot*. Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur atau (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>94</sup> Kriteria model regresi yang heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikansinya  $< 0,05$ , hal ini berarti bahwa apabila signifikansinya  $> 0,05$  penelitian dapat dilakukan.<sup>95</sup>

### 3.6.3.4 Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (x) dan variabel dependen (y) memiliki hubungan linear atau tidak . Dengan uji linearitas diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik.<sup>96</sup> Penelitian ini menggunakan uji Durbin–Watson. Uji ini dilakukan untuk melihat ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi.

## 3.6.4 Uji Hipotesis

### 3.6.4.1 Uji t (parsial)

Uji t merupakan salah satu bentuk pengujian dari hipotesis suatu penelitian dalam analisis regresi linear berganda maupun secara sederhana. Tujuan dari adanya uji t ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Dasar pengambilan keputusan sebagai acuan atau pedoman dalam melaukan Uji t diantaranya :

---

<sup>94</sup> Ibid.hal.98

<sup>95</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, Jakarta: Rajawali, 2013.hal.96

<sup>96</sup> Ibid.hal.166

- 1.) Apabila nilai Sig. < probabilitas 0,05, maka terdapat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dengan kata lain hipotesis diterima.
- 2.) Apabila nilai Sig. > probabilitas 0,05, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dengan kata lain hipotesis ditolak.

Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan tabel :

- 1.) Apabila nilai t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dengan kata lain hipotesis diterima.
- 2.) Apabila nilai t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dengan kata lain hipotesis ditolak.

#### 3.6.4.2 Uji F (Simultan)

Uji ini mempunyai tujuan melihat seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen/terikat secara bersama-sama. Kriteria uji F yaitu :

Berdasarkan nilai Sig. dari output nova :

- 1) Apabila nilai Sig. < 0,05, maka dapat dikatakan hipotesis diterima.
- 2) Apabila nilai Sig. > 0,05, maka dapat dikatakan hipotesis ditolak.

Berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel :

- 1) Apabila nilai F hitung > F tabel, maka dikatakan hipotesis diterima.
- 2) Apabila nilai F hitung < F tabel, maka dikatakan hipotesis ditolak.<sup>97</sup>

#### 3.6.4.3 Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Uji  $R^2$  untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.<sup>98</sup>

Ciri-ciri  $R^2$  adalah :

- a. besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara 0 sampai dengan 1, atau ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

---

<sup>97</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Hal.97.

<sup>98</sup> Ibid.

- b. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- c. Nilai 1 menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dan variabel dependen.

### 3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan secara bersama-sama terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan E-banking. Hal ini dapat dirumuskan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Minat menggunakan E-banking

$\alpha$  : Koefisien Konstanta

$\beta_1, \beta_1, \beta_1$  : Koefisien Regresi

X1 : Kemudahan

X2 : Keamanan

X3 : Tingkat Kepercayaan

e : Error

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Bank Syariah Indonesia**

Pada 19 Jumadil Akhir 1442 H atau bertepatan pada 1 Februari 2021 menjadi sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan dari ketiga bank ini diharapkan mampu menyatukan kelebihan sehingga dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan mendapat dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Eksistensi Bank Syariah Indonesia menjadi gambaran wajah perbankan Syariah yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*)

##### **4.1.2 Visi Bank Syariah Indonesia**

Top 10 Global Islamic Bank : menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

##### **4.1.3 Misi Bank Syariah Indonesia**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

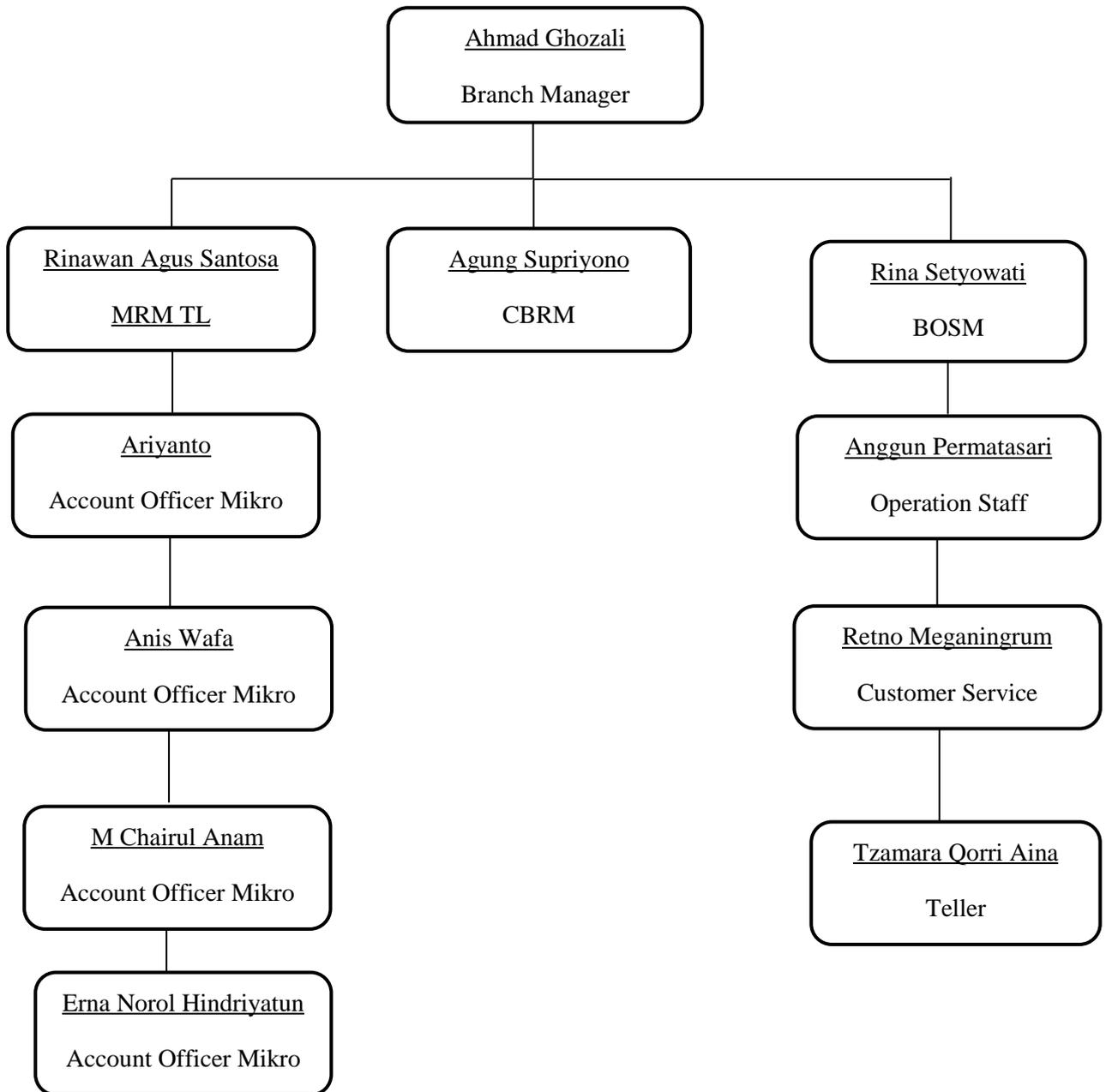
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitabilitas 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.<sup>99</sup>

#### 4.1.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Purwodadi



**Gambar 4. 1 Struktur BSI  
KCP Purwodadi**

<sup>99</sup> “Bank Syariah Indonesia,” accessed April 8, 2021, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

## 4.2 Deskripsi Responden dan Karakteristik Responden

### 4.2.1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden ini menjelaskan dan menggambarkan karakteristik setiap responden yang dipakai dalam melakukan analisis penelitian. Beberapa ketentuan yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan layanan. Pada penelitian ini mengambil 100 responden sebagai sampelnya. Penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan kuisisioner kepada nasabah Bank BSI KCP Purwodadi. Pembagian kuisisioner ini dilakukan pada tanggal 22 Maret – 2 April 2021, setelah data terkumpul peneliti langsung mengolah data menggunakan aplikasi SPSS v.20.

Berikut ini pengelompokan responden berdasarkan kuisisioner yang disebar :

### 4.2.2 Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dibedakan antara laki-laki dan perempuan. Dapat diketahui jumlah responden dapat dilihat tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	28	28,0	28,0	28,0
Valid Perempuan	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

\*) *Sumber : Data Primer diolah, 2021*

Pada tabel 4.1 diatas, dari 100 orang responden diketahui jumlah responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 72 orang atau 72,0% sedangkan untuk laki-laki berjumlah sebanyak 28 orang atau 28,0% yang menggunakan layanan e-banking.

## 2. Usia

Selanjutnya pengelompokan Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi berdasarkan usianya. Untuk itu dapat kita lihat hasilnya sebagai berikut :

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	<20	11	11,0	11,0
Valid	21-30	66	66,0	77,0
	>31	23	23,0	100,0
	Total	100	100,0	

\*) Sumber : Data Primer diolah, 2021

Pada tabel 4.2 diatas, diketahui jumlah responden terbanyak pada usia yaitu 21-30 tahun ada 66 orang atau 66,0%. Selanjutnya usia < 20 tahun terdapat 11 orang atau 11,0%. Dan untuk usia > 31 tahun sebanyak 23 orang atau 23,0 %.

## 3. Pekerjaan

Pengelompokan nasabah selanjutnya didasarkan pada pekerjaan nasabah di Bank BSI KCP Purwodadi. Pada tabel dibawah ini dapat diliat data responden nasabah berdasarkan pekerjaan :

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Pelajar/Mahasiswa	32	32,0	32,0
Valid	PNS	23	23,0	55,0
	Swasta	27	27,0	82,0
	Wiraswasta	9	9,0	91,0
	Lainnya	9	9,0	100,0
	Total	100	100,0	

\*) Sumber : Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 4.3 diatas, dilihat pekerjaan responden yang paling banyak pelajar/mahasiswa terdapat 32 orang atau 32,0%. Responden sebagai PNS berjumlah 23 orang atau 23,0%. Swasta dengan jumlah 27 orang atau 27,0%. Untuk wiraswasta ada 9 orang atau 9,0% dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang atau 9,0%.

#### 4. Layanan

Responden selanjutnya dikelompokan berdasarkan layanan *e-banking* yang diambil dari nasabah Bank BSI KCP Purwodadi. Dapat kita lihat sebagai berikut :

**Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan**

Layanan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ATM	42	42,0	42,0	42,0
Mobile Banking	32	32,0	32,0	74,0
Internet Banking	8	8,0	8,0	82,0
Phone Banking	5	5,0	5,0	87,0
SMS Banking	7	7,0	7,0	94,0
EDC (Electronic Data Capture)	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

\*) *Sumber : Data Primer diolah, 2021*

Dalam tabel 4.4 diatas dilihat layanan yang paling banyak digunakan adalah ATM berjumlah 42 orang atau 42,0%, yang menggunakan Mobile Banking berjumlah 32 orang atau 32,0%, pengguna Internet Banking berjumlah 8 orang atau 8,0%, pengguna Phone Banking berjumlah 5 orang atau 5,0%, pengguna Banking berjumlah 7 orang atau 7,0% dan yang menggunakan EDC (Electronic Data Capture) berjumlah 6 orang atau 6,0%.

## 4.3 Teknik Analisis Data

### 4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengetahui uraian variabel dari mean, standar deviasi, nilai maximum, dan minimum. Berikut hasil uji data yang diperoleh :

**Tabel 4. 5 Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan	100	26	55	44,44	5,941
Keamanan	100	17	30	24,15	3,227
Kepercayaan	100	19	30	25,06	2,891
Minat	100	14	25	21,14	2,441
Valid N (listwise)	100				

\*) *Sumber : Data Primer diolah, 2021*

Hasil analisis deskriptif diatas dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut :

a. Kemudahan

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Kemudahan menunjukkan nilai rata-rata (mean) yaitu 44,44 , nilai minimum berjumlah 26, nilai maximum dengan jumlah 55 dan standar deviasinya sebesar 5,941.

b. Keamanan

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Keamanan menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 24,15 , nilai minimum sebesar 17, nilai maximum sebesar 30 dan standar deviasinya 3,227.

c. Kepercayaan

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Kepercayaan menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 25,06 , nilai minimum sebesar 19, nilai maximum sebesar 30 dan dengan standar deviasinya 2,891.

d. Minat

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel Minat menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebanyak 21,14 , nilai minimum dengan jumlah 14, nilai maximum sebesar 25 , dan dengan standar deviasinya 2,441.

#### 4.3.2 Uji Instrumen

##### 4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan yang mendefinisikan suatu variabel. Instrumen setiap item pertanyaan dikatakan valid jika diketahui  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}(0,195)$  dan nilai r positif. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS v .20 untuk mengolah data dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05.

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	R tabel	R Hitung	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0,195	0,499	Valid
	X1.2	0,195	0,681	Valid
	X1.3	0,195	0,570	Valid
	X1.4	0,195	0,681	Valid
	X1.5	0,195	0,601	Valid
	X1.6	0,195	0,565	Valid
	X1.7	0,195	0,647	Valid
	X1.8	0,195	0,618	Valid
	X1.9	0,195	0,636	Valid
	X1.10	0,195	0,633	Valid
	X1.11	0,195	0,638	Valid
Keamanan (X2)	X2.1	0,195	0,599	Valid
	X2.2	0,195	0,717	Valid
	X2.3	0,195	0,676	Valid
	X2.4	0,195	0,603	Valid
	X2.5	0,195	0,516	Valid

	X2.6	0,195	0,514	Valid
Kepercayaan (X3)	X3.1	0,195	0,603	Valid
	X3.2	0,195	0,745	Valid
	X3.3	0,195	0,690	Valid
	X3.4	0,195	0,697	Valid
	X3.5	0,195	0,534	Valid
	X3.6	0,195	0,636	Valid
Minat Nasabah (Y)	Y1	0,195	0,732	Valid
	Y2	0,195	0,681	Valid
	Y3	0,195	0,654	Valid
	Y4	0,195	0,661	Valid
	Y5	0,195	0,558	Valid

Pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa semua variabel dikatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195 dengan signifikansi alpha 5%. Artinya setiap item pertanyaan secara keseluruhan dari empat variabel (X1, X2, X3,dan Y) yang mendukung penelitian ini dalah valid. Hal ini berarti bahwa setiap item pertanyaan dapat dijadikan sampel.

#### 4.3.2.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan menguji kuisioner bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berikut hasil uji reabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Reability Coefficients	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan (X1)	11	0,832	Reliabel
Keamanan (X2)	6	0,651	Reliabel
Kepercayaan (X3)	6	0,725	Reliabel
Minat Nasabah (Y)	5	0,667	Reliabel

Tabel 4.7 diatas diketahui bahwa tiap variabel memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), yang berarti semua variabel X dan Y (Kemudahan, Keamanan, Tingkat Kepercayaan, dan Minat Nasabah) dapat dinyatakan semua variabel reliabel.

### 4.3.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pengujian ini menggunakan statistik *Komolgorov –Smirnov* dengan membandingkan nilai *Asymp.Sig (2-Tailed)* dengan nilai alpha yang ditentukan sebesar 5%. Berikut ini dapat kita lihat hasilnya :

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,16258669
	Absolute	,113
Most Extreme Differences	Positive	,071
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		1,130
Asymp. Sig. (2-tailed)		,155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dilihat pada gambar 4.8 diketahui bahwa uji normalitas diatas diperoleh nilai *Asymp.Sig (2-Tailed)* 0,155 yang berarti lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas yaitu lebih dari 0,05.

#### 4.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini dipakai dalam melihat model regresi yang ditemui adanya korelasi antar variabel bebas. Dapat dikatakan model regresi yang baik tidak terdapat korelasi diantara variabel bebas. Berikut didapatkan hasil :

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolenearitas**

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

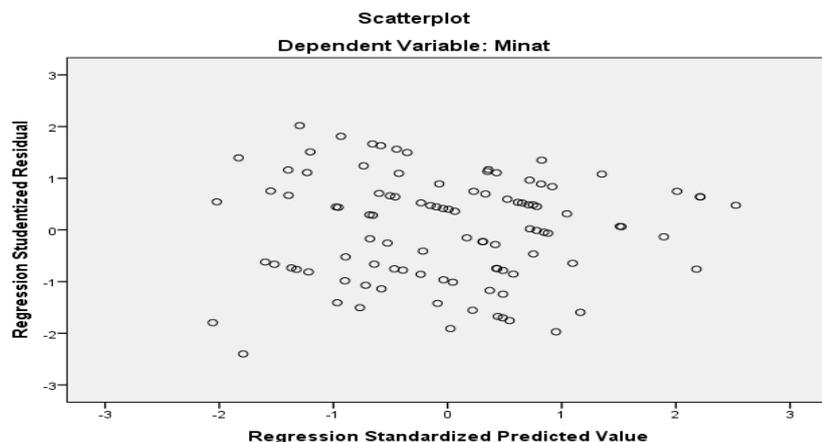
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003		
1 Kemudahan	,037	,038	,090	,981	,329	,971	1,030
Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000	,951	1,051
Kepercayaan	,176	,077	,209	2,287	,024	,979	1,021

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, diketahui bahwa variabel Kemudahan (X1) mempunyai nilai tolerance sebesar 0,971 dan nilai VIF sebesar 1,030. Variabel Keamanan (X2) nilai tolerancinya 0,951 dan nilai VIF sebesar 1,051. Variabel Kepercayaan (X3) nilai tolerance sebesar 0,979 dan nilai VIF sbesar 1,021. Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih besar dari >0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari <10,00 . Sehingga dapat kita simpulkan dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolenearitas.

#### 4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance atau pengamatan satu ke pengamatan lain maka dilakukanlah Uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas, tidak heteroskedastisitas. Dapat kita lihat hasil uji *scatterplot* dibawah ini :



**Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk acak, tidak membentuk pola serta penyebaran berada diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4.3.3.4 Uji Linearitas

Model regresi yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi . Untuk mendeteksi autikorelasi dapat kita lakukan dengan menggunakan nilai dari *Durbin-Watson* (DW). Dikatakan terbebas dari autokorelasi jika nilai  $DU < DW < 4 - DU$ .

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,191	2,19612	1,853

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

Pada tabel 4.10 diatas diketahui :

nilai DW = 1,853

nilai DU = 1,736

$4 - DL = 4 - 1,163 = 2,387$

$4 - DU = 4 - 1,736 = 2,264$

Dapat dikatakan terbebas dari autokorelasi apabila  $DU < DW < 4 - DU$  berdasarkan data diatas maka diperoleh nilai  $1,736 < 1,853 < 2,264$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi ini.

#### 4.3.4 Uji Hipotesis

##### 4.3.4.1 Uji t (Parsial)

Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Berikut dapat dilihat hasil dari uji t :

**Tabel 4. 11 Hasil Uji t ( Parsial)**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003
	Kemudaha n	,037	,038	,090	,981	,329
	Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000
	Kepercaya an	,176	,077	,209	2,287	,024

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui jika uji parsial (*t*-test) dipakai dalam menguji hipotesis secara individual antara variabel independen X1, X2, X3 dan Y secara parsial terikat pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen Y. Berdasarkan tabel hasil uji t diatas maka dapat diuraikan :

1. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,329 > 0,05 dan nilai t hitung 0,981 < 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y.
2. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 3,894 > 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima terdapat pengaruh X2 terhadap Y.
3. Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar 0,024 < 0,05 dan nilai t hitung 2,287 > 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

#### 4.3.4.2 Uji F (Simultan)

Uji F mempunyai tujuan melihat seluruh variabel independen mengenai sejauh mana dalam mempengaruhi variabel dependen secara simultan. Berikut hasil uji F :

**Tabel 4. 12 Hasil Uji F**

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

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	127,039	3	42,346	8,780	,000 <sup>b</sup>
Residual	463,001	96	4,823		
Total	590,040	99			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

Dari tabel 4.13 diketahui nilai signifikansi untuk X1,X2,dan X3 terhadap Y adalah sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) artinya hipotesis diterima yang berarti Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*. Ada cara lain yaitu Uji F hitung menggunakan rumus F tabel yaitu :

$$\begin{aligned} F \text{ tabel} &= (k : n - k) \\ &= (3 : 100 - 3) \\ &= 3 : 97 \\ &= 2,70 \end{aligned}$$

Dapat dilihat pada tabel 4.12 nilai F hitung 8,780 maka kesimpulannya  $8,780 > 2,70$ , sehingga dapat disimpulkan Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*.

#### **4.3.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,191	2,19612

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

Dalam tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,191 yang diartikan bahwa pengaruh variabel independen (Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (minat nasabah) sebesar 21,5% lalu sisanya 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model diantaranya bisa dipengaruhi oleh motivasi yang mendorong membangkitkan aktivitas individu, dan kebutuhan untuk pemenuhannya.

#### 4.3.5 Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003
	Kemudahan	,037	,038	,090	,981	,329
	Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000
	Kepercayaan	,176	,077	,209	2,287	,024

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 8,479 + 0,037 X_1 + 0,273 X_2 + 0,176 X_3 + e$$

Keterangan :

**Y : Minat Nasabah**

- $X_1$  : Kemudahan
- $X_2$  : Keamanan
- $X_3$  : Kepercayaan
- $e$  : Standar Error

Jadi, hasil analisis dalam penelitian yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS v.20 maka dapat disimpulkan bahwa hasilnya sebagai berikut berikut :

1. Konstanta (a) bernilai positif 8,479, dapat diartikan bahwa variabel kemudaha, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking* memiliki nilai sebesar 8,479.
2. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,037 bernilai positif, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel kemudahan  $X_1$  terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking* meningkat sebesar 0,037.
3. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,273 bernilai positif, maka terdapat pngaruh antara variabel keamanan  $X_2$  terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking* meningkat sebesar 0,273.
4. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,176 bernilai positif, maka terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan  $X_3$  terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking* meningkat sebesar 0,176.

#### **4.4 Hasil Analisis Data Penelitian**

Diperoleh hasil uji hipotesis adalah sebagai berikut :

##### **4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan *E-banking***

Dari penelitian diatas dapat kita ketahui, bahwa hasil yang didapatkan dari data yang telah dianalisis menggunakan aplikasi SPSS v.20 berdasarkan pengujian  $t$ , nilai koefisiensi sebesar 0,037 dengan tingkat signifikansi  $0,329 >$

0,05. Maka dapat dikatakan jika kemudahan (X1) berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi menggunakan layanan *e-banking*, sehingga H1 ditolak.

Hipotesis pertama menjelaskan bahwa faktor kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*, sehingga hipotesis ditolak. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah Khoirunisa<sup>100</sup> menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap bertransaksi. Hal ini disebabkan karena banyak kesulitan yang dialami nasabah mulai dari sistem eror saat ingin menggunakan layanan, jaringan yang tidak mendukung bagi nasabah yang berdomisili di pedesaan yang jauh dari jaringan sehingga susah untuk mengakses layanan, proses registrasi yang rumit jika ingin menggunakan aplikasi mobile banking, kurangnya sosialisasi pihak bank mengenai mudahnya menggunakan layanan mobile banking sehingga banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur dalam layanan yang tersedia. Dari penelitian 100 responden mayoritas nasabah yang berumur berkisar 40 tahun, lebih memilih menggunakan layanan ATM sebanyak 42,0% dikarenakan layanannya lebih mudah digunakan dan dipahami. Sedangkan dalam penggunaan mobile banking cenderung lebih banyak digunakan anak muda sebanyak 32,0% menggunakan layanan ini. Menurut Akturan dan Tezcan (2012) penggunaan mobile banking cenderung lebih sering digunakan oleh anak muda sehingga untuk orang tua banyak mengalami kesulitan untuk mengoperasikannya karena kurangnya tingkat kemampuan orang tua dalam menggunakan ponsel.

#### **4.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan *E-banking***

Dari hasil penelitian diatas, didapatkan hasil data yang telah dianalisis menggunakan aplikasi SPSS v. 20 berdasarkan pengujian *t-test*, nilai koefisien sebesar 0,273 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka bisa dikatakan jika keamanan(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah

---

<sup>100</sup> Azizah Khoirun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Perspektif Ekonomi Islam(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kc Tanjungkarang),” 2018.

Bank KCP BSI Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*, sehingga H2 diterima.

Hipotesis kedua menjelaskan bahwa faktor keamanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah Bank KCP BSI Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad<sup>101</sup> menyatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking .

Tingkat keamanan dalam bertransaksi online merupakan permasalahan yang penting untuk pertimbangan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *e-banking*. Beberapa nasabah menghindari penggunaan *e-banking* karena beranggapan bahwa bertransaksi secara online melalui *e-banking* mudah untuk disalahgunakan. Pendapat sendiri bisa mengakibatkan rusaknya kepercayaan nasabah terhadap sistem online secara keseluruhan. Nasabah akan lebih percaya dan aman jika data benar-benar terjamin keamanannya. Setidaknya dengan adanya perlindungan UU ITE mampu memberikan rasa aman jika terdapat suatu kecurangan dalam bertransaksi, sehingga nasabah tidak takut lagi melakukan transaksi menggunakan *e-banking*.

Selain itu pihak bank berusaha memberikan perlindungan demi menjaga sistem keamanan dengan menggunakan sistem Cryptography dan Firewall. Sistem Cryptography yaitu sistem keamanan yang menggunakan angka-angka. Sedangkan Firewall adalah sistem yang tidak mengizinkan beberapa pihak untuk memasuki daerah yang dilindungi oleh unit perusahaan. Dengan adanya sistem keamanan tersebut diharapkan tidak adanya tindak kejahatan mengenai privasi nasabah maka nasabah tidak akan ragu lagi dalam memakai layanan e-banking. hal teknis yang tidak kalah pentingnya adalah usaha untuk meningkatkan awareness (baik dari pihak management, operator, penyelenggara jasa, sampai ke nasabah), membuat policy (procedure) yang baik dan mengevaluasi sistem secara berkala. Pengamanan diatas pada prinsipnya merupakan usaha untuk memenuhi aspek keamanan seperti authentication, confidentiality/privacy, non-reprudiation dan availability).

---

<sup>101</sup> Ahmad, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri).”

#### **4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam Menggunakan Layanan *E-banking***

Dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan dari data yang telah dianalisis dengan aplikasi SPSS v. 20 berdasarkan pengujian *t-test*, nilai koefisien sebesar 0,176 dengan tingkat signifikansi  $0,024 < 0,05$ . Maka dapat dikatakan jika kepercayaan(X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*, sehingga H3 diterima.

Hipotesis ketiga menjelaskan bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan *e-banking*, pernyataan ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh Maria Tika Sanjani (2019) menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan Internet Banking.

Kepercayaan berasal dari keyakinan nasabah bahwa apa yang dilakukannya akan memberikan keuntungan. Terdapat dua indikator kepercayaan yaitu sistem keamanan dan kerahasiaan bank. Jika pihak bank mampu menjamin akan keamanan data nasabah agar tidak bocor, maka nasabah akan percaya dalam menggunakan layanan *e-banking* karena kerahasiaan data sudah terjamin oleh bank. Oleh sebab itu kepercayaan yang dibangun oleh nasabah sangatlah berpengaruh pada bank. Melalui tingkat kepercayaan yang terjalin antara pihak bank dan nasabah, maka bisnis perbankan yang dijalankan akan mudah terjalin lebih intensif, mengingat pihak bank berkewajiban untuk menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi pada nasabahnya sehingga nasabah merasa yakin dan aman pada bank tersebut. Dengan adanya keyakinan dalam diri dapat membangun hubungan yang baik antara kedua pihak, dengan meyakini bahwa pihak yang dipercayai akan memberikan sesuai apa yang diharapkan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang persepsi kemudahan, keamanan, dan tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai sig. Persepsi Kemudahan (X1) yaitu 0,329 yang berarti lebih besar dari  $> 0,05$  ( $0,329 > 0,05$ ) dan dengan nilai t hitung sebesar 0,981 kurang dari t tabel 1,985 ( $0,981 < 1,985$ ) artinya penggunaan e-banking berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini mengidentifikasi bahwa penggunaan e-banking berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah sehingga H1 ditolak.
2. Variabel Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t didapatkan nilai sig. persepsi keamanan (X2) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan dengan nilai t hitung sebesar 3,894 lebih besar dari t tabel 1,985 ( $3,894 > 1,985$ ) artinya penggunaan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini mengidentifikasi bahwa penggunaan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah sehingga H2 diterima.
3. Variabel Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t didapatkan nilai sig. yaitu 0,024 kurang dari 0,05 ( $0,024 < 0,05$ ) dan dengan nilai t hitung sebesar 2,287 lebih besar dari t tabel 1,985 ( $2,287 > 1,985$ ) artinya penggunaan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah Bank BSI KCP Purwodadi dalam menggunakan layanan e-banking. Hal ini mengidentifikasi bahwa penggunaan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah sehingga H3 diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan diatas maka disarankan :

### 1. Untuk Bank BSI KCP Purwodadi

Bank BSI KCP Purwodadi diharapkan dapat memperbaiki sistem kinerja e-banking, baik itu dari segi transaksi maupun tampilannya sehingga kedepannya kualitas dari layanan online banking dapat meningkat. Dengan adanya layanan yang diperbaharui, dapat mengatasi kesulitan nasabah dalam melakukan transaksi, serta nasabah dapat dengan mudah mengoperasikan sistem sehingga nasabah tidak lagi mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya. Pada sistem keamanan bank juga diharapkan dapat meminimalisir terjadinya tindak kejahatan pada penggunaan layanan e-banking dengan memperkuat ketahanan sistem.

### 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel guna mengukur minat nasabah misalnya risiko, dan kualitas informasi. Dengan informasi yang berkualitas dapat mempengaruhi pemanfaatan e-banking karena nasabah akan lebih tertarik untuk memakainnya. Risiko juga mempengaruhi nasabah dalam menggunakan e-banking karena sebelum nasabah menggunakannya, nasabah akan mempertimbangkan dahulu risiko didapatkan jika mempergunakan layanan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafinda, 2004.
- Ahmad. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.
- Aisyah, Marsela. "Minat Mahasiswa Penerima Beasiswa Bidikmisi IAIN Bengkulu Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (2018).
- Akturan, et al. "Mobile Banking Adoption of the Youth Market: Perceptions and Intentions." *Marketing Intelligence and Planning* 30, no. 4 (June 2012): 444–459.
- Al-Qardawi, Yusuf. *FiqhZakat*. Bagian 2., al-Risalah, 1981.
- Wibowo, Arif. "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)" (n.d.).
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Bawono, Anton. "Multivariate Analysis Dengan SPSS." Salatiga: STAIN Press (2006).
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Cahyo, W. Y. H. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri." Yogyakarta: Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. (2014).
- Choiruman Pasaribu. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Syuhada, Dahlan. "Pengertian Minat Menurut Para Ahli." Accessed July 22, 2021. <http://dahlansyuhada25.blogspot.com/2013/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html?m=1>.
- Davis, F.D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* Vol. 13 No (1989).
- Dixit, Neha. "Journal of Internet Banking and Commerce Acceptance of E-Banking among Adult Customers: An Empirical Investigation in India." *Journal of Internet Banking and Commerce* 15, no. 2 (2010).
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 1997.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Ke-9th Ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Haryanto. "Pengertian Minat Belajar." Accessed January 11, 2021. <http://belajarpsikologi.com/pengertian-minat/>.
- Ikatan Bankir Indonesian (IBI). "Memahami Supervisi Audit Intern Bank." Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Imamul, A Ifin. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves, 2007.

- Inayah, et al. *“The Role of Spirituality in the Behavior of Sharia Bank Mobile Banking: Evidence from Indonesia.”* Walisongo: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan 26, no. 1 (2018).
- Irmadhani. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.”* . Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia 1 (3). (2012).
- Istijanto. *“Alokasi Praktis Riset Pemasaran Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing”*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- Khakim, Abdul. *“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu APMK.”* Thesis. IAIN Salatiga (2016).
- Khoirun Nisa, Azizah. *“Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Syariah Kc Tanjungkarang)”* (2018).
- Khoirunnisa, Evani. *“Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (TRUST) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta.”* IAIN Salatiga (2017): 1–144.
- Lallmahamood, Munirudden. *“An Examination of Individual’s Perceived Security and Privacy of the Internet in Malaysia and the Influence of This on Their Intention to Use-Ecommerce : Using An Extension of the Technology Acceptance Model”*. Journal Of Internet Banking and Commerce” Vol 12, No. (2007).
- Larasati, A S. *“Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur.”* Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika 2 (2020): 12–16.
- Megarani, et al. *“The Effect of Tax Planning, Company Value, and Leverage on Income Smoothing Practices in Companies Listed on Jakarta Islamic Index.”* Journal of Islamic Accounting and Finance Research 1, no. 1 (October 1, 2019): 139.
- Billah, Mohd Ma’sum. *Islamic E-Commerce Terapan*. Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 2010.
- Morgan, et al. *“The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing.”* Journal of Marketing 58, no. 3 (July 1994): 20.
- Muhammad. *Bank Syariah. Problem Dan Praktek Perkembangan Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- . *“Manajemen Pembiayaan Bank Syari’ah.”* 1. 2nd ed. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016.
- Muljono, Djoko. *Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Andi Offset, n.d.
- Nurhayati, Ririn. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.”* Journal of Accounting, Finance, and Auditing 1, no. 1 (March 22, 2019).
- Rama, Yeni. *“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu.”* Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (2015).
- Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 1988.

- Hadi, Samsul dan Novi. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah BRI Syariah Yogyakarta.”* Skripsi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2017).
- Sanjani. *“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Minat Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Menggunakan Internet Banking”* (2019).
- Sari, Reipita. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.”* Universitas Negeri Yogyakarta (2013).
- Sato, et al. *“Serum Fibroblast Growth Factor 23 (FGF23) in Patients with Rheumatoid Arthritis.”* Internal Medicine 55, no. 2 (January 15, 2016): 121–126.
- Sefrika. *“Analisa Penerimaan Teknologi E-Learning Pada AMIK BSI Jakarta.”* Journal Of Informati Pelita Nusantara 3, no. 1 (2018): 1–5.
- Shofiana, N. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang).”* Skripsi Universitas islam Negeri Walisongo
- Sugiyono. *“Metode Penelitian Pendidikan.”* Bandung: Alfabeta, 2009.
- . *“Statistika Untuk Penelitian.”* Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”*. Alfabeta, cv. (2016).
- Suharisimi Arikunto. *“Manajemen Penelitian.”* Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Graha Ilmu, 2012.
- Suyatmin, et al. *“Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Lingkungan Kerja Akuntan Publik.”* Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia 7, no. 2 (2016).
- Tjini, et al. *“Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Pengguna Sistem Internet Banking.”* Jurnal Ilmiah : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (2011).
- Sumarwan, Ujang. *“Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Ghalia Indonesia. Bogor.”* perilaku konsumen teori dan penerapannya dalam pemasaran (2011).
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali, 2013.
- Venkatesh, et al. *“User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.”* MIS Quarterly: Management Information Systems 27, no. 3 (2003): 425–478.
- Wahyudi, Imam. *“Commitment and Trust in Achieving Financial Goals of Strategic Alliance: Case in Islamic Microfinance.”* International Journal of Islamic and Middle East-ern Finance and Management” 7 (4) (2014): 421–42.
- Wanandi Yoso Hanur Cahyo. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.”* Skripsi : Program Gelar Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta (2014).

- Witasari, Aryani, and Aris Setiono. "Perindungan Hukum Pengguna Jasa Electronic Banking (E-Banking) Di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana Di Indonesia." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (July 8, 2016): 126.
- Sary, Yessy Nur Endah. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Panama Publishing, 2015.
- Yumanita, Ascarya Diana. *Seri Kebanksentralan No. 14 Bank Syariah : Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, n.d.
- Yusuf. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking Pada Nasabah BRI Syariah Yogyakarta." Yogyakarta: Univ. Islam Negeri Sunan Kalijaga. (2017).
- "ATM ( Automated Teller Machine)." Accessed January 9, 2021. [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf).
- "Bank Syariah Indonesia." Accessed April 8, 2021. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- "E-Banking." Accessed January 10, 2021. <https://www.kompasiana.com/yogipratama31/5af3fd67caf7db7dbc500f22/literasi-media-e-banking-syariah?page=2>.
- "Internet Banking." Accessed January 9, 2021. [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf).
- "Perkembangan Teknologi Informasi (TI)." Accessed January 8, 2021. [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf).
- "Phone Banking." Accessed January 9, 2021. [https://www.ojk.go.id/Files/box/buku\\_bijak\\_ber-ebanking.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf).
- "UU Perbankan No.10 Tahun 1998." Accessed January 8, 2021. [http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67306/Chapter II.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67306/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y).



**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**N : Netral**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

#### **A. Kuisisioner Penelitian Kemudahan**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1.</b>	Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan E-banking					
<b>2.</b>	Tampilan E-banking mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya					
<b>3.</b>	Interaksi saya dengan E-banking jelas dan mudah dipahami					
<b>4.</b>	Saya merasa E-banking sangat fleksibel untuk digunakan					
<b>5.</b>	Saya tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat berinteraksi dengan E-banking					
<b>6.</b>	Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjut ketika mengoperasikan E-banking					
<b>7.</b>	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan E-banking					
<b>8.</b>	Mudah bagi saya untuk menggunakan E-banking secara terampil					
<b>9.</b>	Saya merasa menggunakan E-banking merupakan suatu sistem yang tidak rumit					
<b>10.</b>	Saya dapat mengoperasikan					

	menggunakan E-banking sesuai dengan kebutuhan saya					
11.	Secara keseluruhan, saya merasa menggunakan E-banking mudah untuk digunakan					

### B. Kuisisioner Penelitian Keamanan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan keuangan saya					
2.	Bank memberikan jaminan keamanan saldo saya direkening					
3.	Adanya jaminan keamanan dari bank bahwa uang yang ditransfer/dibayar sampai pada tujuan yang tepat					
4.	Kerahasiaan data E-banking akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri					
5.	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi E-banking					
6.	Saya menggunakan E-banking pada bank berdasarkan pertimbangan tingkat kerahasiaan bank					

### C. Kuisisioner Penelitian Kepercayaan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak khawatir memberikan informasi keuangan bila bertransaksi melalui E-banking					
2.	Saya merasa yakin dan percaya untuk menggunakan E-banking dalam melakukan transaksi perbankan					
3.	Meskipun ada berita negatif mengenai E-banking, saya percaya dan tidak ragu dalam melakukan transaksi perbankan melalui E-banking					
4.	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik					
5.	Transaksi transfer dana melalui E-banking dapat dipercaya					
6.	Saya yakin semua data yang diproses melalui E-banking tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank					

#### D. Kuisisioner Penelitian Minat Nasabah

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	E-banking sangat sesuai dengan kebutuhan saya, sehingga saya harus menggunakan E-banking					
2.	Saya ingin menggunakan E-banking karena memberikan keamanan bagi penggunanya					
3.	Saya ingin menggunakan E-banking karena tuntutan profesi					

4.	Saya berminat untuk menggunakan layanan E-banking dimasa yang akan datang					
5.	Jika sudah memiliki layanan E-banking saya akan mendapat banyak kemudahan dalam bertransaksi					

### Lampiran 1.2 : Tabulasi Data Responden

#### 1. Karakteristik Data Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Layanan
1	2	2	1	2
2	2	2	3	2
3	2	2	3	1
4	2	2	3	2
5	2	2	3	2
6	2	2	1	2
7	1	2	1	1
8	2	2	4	2
9	2	2	1	1
10	1	2	1	1
11	1	2	2	2
12	2	2	1	1
13	2	2	1	2
14	1	2	1	1
15	1	2	1	1
16	2	3	2	2
17	2	3	4	1
18	2	2	1	2
19	2	2	1	2

20	2	2	1	2
21	1	2	2	3
22	1	2	2	2
23	2	2	3	3
24	2	3	4	1
25	1	3	2	2
26	2	2	3	2
27	2	2	2	3
28	2	2	3	2
29	2	3	2	1
30	1	2	4	3
31	2	1	1	1
32	2	1	1	2
33	2	2	1	1
34	2	2	5	3
35	1	3	2	2
36	2	1	1	2
37	1	1	1	2
38	2	2	1	2
39	2	3	2	1
40	2	3	2	2
41	2	2	5	6
42	2	2	3	1
43	1	2	1	2
44	2	2	3	3
45	2	1	1	1
46	2	1	1	1
47	1	3	4	4
48	1	3	5	1
49	2	2	1	1
50	1	2	3	2
51	2	2	2	1
52	2	3	4	4
53	2	3	3	1

54	2	2	5	1
55	2	3	2	1
56	2	2	1	2
57	2	3	4	5
58	2	3	2	1
59	2	2	1	1
60	1	2	3	1
61	1	2	1	2
62	2	2	3	4
63	2	2	5	5
64	1	3	2	2
65	2	3	2	1
66	1	1	1	1
67	2	2	3	2
68	2	2	5	4
69	1	2	4	5
70	2	3	3	1
71	2	2	3	5
72	2	2	5	1
73	2	1	1	1
74	2	2	3	5
75	1	2	3	5
76	2	2	2	1
77	1	2	3	6
78	1	2	5	6
79	1	3	2	1
80	2	3	2	2
81	2	2	3	1
82	2	2	2	1
83	2	2	3	3
84	2	1	1	1
85	2	2	1	1
86	1	2	3	2
87	2	1	1	1

88	2	2	5	6
89	2	2	4	6
90	1	3	2	1
91	1	3	2	1
92	2	2	3	5
93	2	2	3	2
94	1	2	3	6
95	2	2	2	1
96	2	1	1	2
97	2	3	2	1
98	2	2	3	3
99	2	2	3	4
100	2	2	1	1

## 2. Hasil Kuisisioner Responden

### 1. Tabulasi Data Responden Variabel Kemudahan (X1)

No	X1 (Kemudahan Penggunaan <i>E-banking</i> )											Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	38
2	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	48
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	37
11	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	41
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54

14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	45
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	5	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	45
17	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	47
18	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	45
19	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	47
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	45
21	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46
22	4	4	2	5	5	5	2	4	4	4	4	43
23	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
25	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	46
26	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	48
27	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	5	42
28	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	51
29	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5	46
30	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	47
31	5	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	48
32	5	2	5	4	4	4	2	3	2	4	4	39
33	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	51
34	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	38
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	53
37	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
38	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	42
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
40	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	50
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	41
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	52
44	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	42
45	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	40
46	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	47
47	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	43

48	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	46
49	4	4	3	2	5	5	3	3	3	4	4	40
50	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
51	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	43
52	3	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	43
53	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	48
54	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	46
55	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	48
56	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	47
57	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	38
58	5	5	4	4	3	4	4	2	4	5	5	45
59	4	4	2	5	5	5	2	4	4	4	4	43
60	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	2	36
61	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	50
62	4	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	40
63	3	4	4	3	2	2	2	4	5	5	5	39
64	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	34
65	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	45
66	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	33
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
68	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	45
69	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	50
70	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	45
71	4	4	2	2	4	4	3	3	5	4	5	40
72	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	47
73	4	5	5	5	3	3	2	4	4	4	3	42
74	3	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	44
75	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	46
76	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	46
77	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	49
78	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	45
79	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	47
80	2	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	42
81	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	41

82	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	46
83	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	45
84	2	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	47
85	4	4	3	5	2	5	2	4	4	4	4	41
86	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	31
87	5	4	2	5	5	5	3	4	4	4	4	45
88	5	3	2	4	4	2	4	4	2	5	2	37
89	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	42
90	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	52
91	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	43
92	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	34
93	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	50
94	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	2	44
95	3	3	3	3	4	3	3	5	4	5	5	41
96	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	26
97	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	32
98	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	37
99	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	43
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44

## 2. Tabulasi Data Responden Variabel Keamanan (X2)

NO	X2 (Keamanan Penggunaan E-banking )						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	3	4	4	4	3	22
2	4	5	4	5	4	4	26
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	3	23
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	5	5	5	5	28

9	4	5	5	5	5	4	28
10	4	4	3	3	4	3	21
11	3	3	3	4	4	3	20
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	5	5	4	5	4	27
14	5	5	3	4	4	4	25
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	4	4	4	4	25
17	4	4	4	5	5	5	27
18	4	4	4	3	4	4	23
19	5	4	4	4	3	4	24
20	4	3	4	4	4	4	23
21	5	5	5	5	4	5	29
22	4	4	3	4	5	5	25
23	5	5	4	3	4	4	25
24	4	3	5	5	5	5	27
25	5	5	5	2	5	5	27
26	4	5	5	5	3	5	27
27	5	4	4	2	4	5	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	5	5	3	5	4	27
30	5	4	4	4	2	5	24
31	5	5	4	3	4	4	25
32	4	4	5	5	5	5	28
33	4	3	2	4	4	4	21
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	3	3	5	5	5	25
36	3	4	4	4	5	4	24
37	5	5	4	4	3	5	26
38	5	4	4	4	4	4	25
39	4	4	5	5	5	3	26
40	3	3	4	2	4	4	20
41	2	5	5	5	4	5	26
42	5	5	4	3	5	5	27

43	4	4	3	5	5	3	24
44	4	4	4	4	2	2	20
45	2	2	4	4	4	5	21
46	3	2	4	4	4	3	20
47	3	3	4	4	5	5	24
48	2	3	4	4	3	2	18
49	4	5	4	4	3	4	24
50	3	2	4	3	4	4	20
51	2	2	3	4	5	5	21
52	4	2	4	2	4	4	20
53	3	4	3	3	4	3	20
54	5	4	4	4	3	4	24
55	4	4	2	4	4	2	20
56	4	4	4	4	4	5	25
57	5	5	5	5	4	5	29
58	5	3	3	4	4	3	22
59	2	3	5	5	4	4	23
60	5	5	4	5	4	5	28
61	5	3	4	4	4	5	25
62	4	5	5	5	5	4	28
63	5	4	3	4	4	5	25
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	4	4	5	4	5	27
66	3	3	2	4	2	4	18
67	3	4	4	4	4	3	22
68	4	4	4	4	2	2	20
69	3	2	4	3	4	5	21
70	4	4	5	3	3	4	23
71	3	4	4	4	4	5	24
72	2	2	4	2	4	5	19
73	4	3	4	4	5	5	25
74	4	4	4	5	5	3	25
75	3	5	5	5	3	2	23
76	2	2	4	4	4	5	21

77	4	4	4	2	4	5	23
78	4	4	4	4	2	4	22
79	4	2	4	3	4	5	22
80	4	4	2	4	4	2	20
81	2	2	4	3	4	5	20
82	4	4	5	3	3	4	23
83	3	4	4	4	4	5	24
84	4	4	4	5	4	4	25
85	4	4	5	5	2	4	24
86	3	2	4	3	4	5	21
87	4	4	3	3	3	4	21
88	4	4	4	4	4	2	22
89	5	5	5	4	4	3	26
90	5	5	5	5	4	5	29
91	5	5	5	5	5	5	30
92	4	4	3	3	3	4	21
93	2	3	2	3	4	3	17
94	5	4	4	4	3	4	24
95	3	5	5	5	4	3	25
96	5	3	3	2	2	4	19
97	4	5	5	5	4	5	28
98	3	4	3	4	4	4	22
99	2	4	4	4	5	5	24
100	5	5	4	4	4	4	26

### 3. Tabulasi Data Responden Variabel Kepercayaan (X3)

NO	X3 (Kepercayaan Penggunaan E-banking )						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	4	3	3	4	3	20
2	4	5	5	4	4	4	26
3	4	5	4	5	5	5	28
4	4	5	4	4	5	5	27

5	3	4	4	4	4	3	22
6	5	5	4	5	4	5	28
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	30
9	3	5	4	5	5	5	27
10	3	4	3	3	4	3	20
11	3	3	3	3	4	3	19
12	4	4	4	4	4	4	24
13	1	4	4	4	4	5	22
14	4	5	4	5	4	4	26
15	5	5	4	5	4	5	28
16	4	4	4	3	4	4	23
17	5	5	4	4	4	4	26
18	3	4	4	3	4	5	23
19	5	4	5	5	4	4	27
20	3	4	4	4	3	4	22
21	5	5	5	4	4	4	27
22	4	5	5	4	5	5	28
23	5	5	5	5	4	5	29
24	3	4	5	4	5	5	26
25	5	5	5	5	4	5	29
26	4	4	3	4	4	4	23
27	5	5	5	5	5	5	30
28	3	4	4	5	5	4	25
29	5	3	4	4	4	3	23
30	2	4	4	3	4	4	21
31	5	5	5	5	4	4	28
32	4	4	3	4	4	4	23
33	5	4	4	5	5	5	28
34	3	4	3	4	4	5	23
35	4	3	5	5	3	3	23
36	3	4	4	3	4	4	22
37	5	5	5	5	4	5	29
38	4	5	4	5	4	5	27

39	4	5	5	5	5	5	29
40	3	4	4	3	4	4	22
41	5	5	4	4	4	3	25
42	3	5	5	5	4	4	26
43	4	3	4	4	4	5	24
44	4	5	4	5	4	4	26
45	5	5	4	4	5	5	28
46	4	4	4	3	3	4	22
47	5	5	5	4	4	4	27
48	3	4	4	4	4	5	24
49	5	5	5	3	4	4	26
50	3	3	4	4	3	4	21
51	5	4	5	4	4	5	27
52	4	4	4	3	4	4	23
53	4	3	3	5	5	5	25
54	5	5	5	4	3	2	24
55	4	5	5	5	4	5	28
56	3	3	2	4	4	3	19
57	4	4	3	4	5	5	25
58	2	4	3	4	4	5	22
59	4	4	2	3	4	4	21
60	4	2	4	4	4	5	23
61	4	4	5	5	5	5	28
62	3	4	3	4	4	4	22
63	5	5	4	5	4	5	28
64	4	4	3	4	4	4	23
65	5	5	5	4	4	5	28
66	4	4	3	4	4	5	24
67	5	3	4	4	3	4	23
68	3	5	5	4	5	5	27
69	4	4	4	4	4	3	23
70	4	3	2	2	4	4	19
71	4	3	4	4	3	4	22
72	3	4	4	5	4	4	24

73	4	4	3	4	5	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	5	4	4	3	4	5	25
76	5	4	3	4	4	5	25
77	5	5	4	5	5	5	29
78	4	5	4	4	4	5	26
79	5	4	4	4	3	4	24
80	5	5	5	4	5	5	29
81	5	4	4	4	5	4	26
82	5	4	4	3	4	4	24
83	5	5	5	4	4	5	28
84	4	3	5	5	5	4	26
85	3	5	5	5	5	5	28
86	3	3	4	4	4	3	21
87	4	4	2	4	4	4	22
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	4	4	5	5	28
90	4	4	3	4	4	4	23
91	3	2	4	4	3	4	20
92	5	5	4	5	4	5	28
93	4	4	5	4	5	4	26
94	4	4	3	3	4	3	21
95	5	4	3	4	4	4	24
96	5	5	5	5	4	5	29
97	4	4	3	4	4	5	24
98	4	5	4	5	5	4	27
99	4	4	4	5	4	5	26
100	5	5	5	5	4	5	29

#### 4. Tabulasi Data Responden Minat (Y)

NO	Y (Minat Penggunaan E-banking )					Total
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	4	3	4	3	18
2	5	5	5	4	4	23
3	5	5	2	5	5	22
4	5	5	4	5	4	23
5	4	3	2	4	4	17
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	3	5	5	23
10	3	3	2	3	3	14
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	5	5	3	5	5	23
14	4	4	3	3	5	19
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	5	4	5	22
17	5	5	5	5	4	24
18	3	4	4	3	4	18
19	5	5	4	5	5	24
20	5	5	4	4	5	23
21	4	4	5	5	5	23
22	4	5	5	5	4	23
23	3	4	4	3	4	18
24	4	5	5	5	5	24
25	5	5	5	5	5	25
26	3	4	3	4	4	18
27	5	5	4	4	5	23
28	4	4	5	4	4	21
29	4	4	3	5	5	21

30	5	5	4	5	5	24
31	4	4	5	5	4	22
32	5	5	5	4	5	24
33	3	4	3	4	4	18
34	5	4	4	5	4	22
35	4	4	5	5	5	23
36	4	5	5	4	4	22
37	4	3	5	5	4	21
38	5	4	4	3	4	20
39	5	5	5	4	5	24
40	5	4	5	5	5	24
41	4	4	5	5	5	23
42	4	4	5	5	4	22
43	3	3	4	4	5	19
44	5	5	4	5	5	24
45	4	5	5	5	5	24
46	5	4	4	3	5	21
47	4	3	3	4	4	18
48	3	4	4	4	3	18
49	2	4	4	4	5	19
50	4	5	5	4	3	21
51	5	4	5	4	4	22
52	4	5	2	3	4	18
53	4	4	3	3	5	19
54	5	5	4	4	4	22
55	5	4	5	4	5	23
56	4	5	4	3	5	21
57	3	4	3	4	4	18
58	5	5	4	4	3	21
59	4	5	5	4	3	21
60	5	4	4	5	5	23
61	4	5	5	4	4	22
62	5	5	4	4	3	21
63	4	4	4	3	4	19

64	5	5	5	4	4	23
65	4	4	4	3	4	19
66	4	5	3	4	4	20
67	3	5	5	4	3	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	3	3	4	4	18
70	5	5	5	4	4	23
71	4	5	5	5	5	24
72	3	4	4	3	4	18
73	5	4	4	4	5	22
74	2	4	3	4	4	17
75	3	4	4	4	4	19
76	4	4	2	4	4	18
77	4	4	4	3	5	20
78	5	5	5	4	5	24
79	5	4	4	5	4	22
80	2	4	4	5	4	19
81	3	3	4	4	3	17
82	4	5	4	4	2	19
83	4	3	4	4	3	18
84	5	4	3	4	4	20
85	4	5	5	4	3	21
86	4	5	5	4	4	22
87	3	3	4	4	4	18
88	5	5	5	4	3	22
89	5	5	5	5	5	25
90	4	5	4	4	4	21
91	3	4	4	4	5	20
92	4	4	3	4	4	19
93	5	4	4	5	4	22
94	4	4	5	4	4	21
95	5	5	4	5	4	23
96	4	4	4	5	5	22
97	5	5	4	5	5	24

98	5	4	4	5	4	22
99	4	4	4	5	5	22
100	5	5	5	4	4	23

### Lampiran 1.3 : Uji Karakteristik Nasabah

#### 1. Presenase Jenis Kelamin

Jenis\_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	28	28,0	28,0	28,0
Valid Perempuan	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### 2. Presentase Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20	11	11,0	11,0	11,0
Valid 21-30	66	66,0	66,0	77,0
Valid >31	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### 3. Presentase Pekerjaan

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	32	32,0	32,0	32,0
Valid PNS	23	23,0	23,0	55,0
Valid Swasta	27	27,0	27,0	82,0
Valid Wiraswasta	9	9,0	9,0	91,0
Valid Lainnya	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

#### 4. Presentase Layanan

		Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ATM	42	42,0	42,0	42,0
	Mobile Banking	32	32,0	32,0	74,0
	Internet Banking	8	8,0	8,0	82,0
	Phone Banking	5	5,0	5,0	87,0
	SMS Banking	7	7,0	7,0	94,0
	EDC (Electronic Data Capture)	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### Lampiran 1.4

#### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan	100	26	55	44,44	5,941
Keamanan	100	17	30	24,15	3,227
Kepercayaan	100	19	30	25,06	2,891
Minat	100	14	25	21,14	2,441
Valid N (listwise)	100				

#### Lampiran 1.5 : Hasil Uji Validitas

#### 1. Uji Validitas Kemudahan (X1)

		Correlations											
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,461**	,340**	,287**	,110	,109	,170	,207*	,252*	,324**	,131	,499**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,004	,274	,280	,092	,039	,012	,001	,192	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.2	Pearson Correlation	,461*	1	,485**	,537**	,256*	,183	,338**	,280**	,433*	,347**	,325*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,010	,069	,001	,005	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,340*	,485**	1	,399**	,178	,182	,322**	,269**	,178	,194	,248*	,570**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,076	,070	,001	,007	,077	,053	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,287*	,537**	,399**	1	,407*	,367*	,379**	,258**	,263*	,318**	,337*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000		,000	,000	,000	,010	,008	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,110	,256*	,178	,407**	1	,556*	,351**	,295**	,199*	,269**	,315*	,601**
	Sig. (2-tailed)	,274	,010	,076	,000		,000	,000	,003	,047	,007	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,109	,183	,182	,367**	,556*	1	,254*	,312**	,206*	,196	,315*	,565**
	Sig. (2-tailed)	,280	,069	,070	,000	,000		,011	,002	,040	,050	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,170	,338**	,322**	,379**	,351*	,254*	1	,463**	,380*	,354**	,329*	,647**
	Sig. (2-tailed)	,092	,001	,001	,000	,000	,011		,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,207*	,280**	,269**	,258**	,295*	,312*	,463**	1	,457*	,381**	,302*	,618**
	Sig. (2-tailed)	,039	,005	,007	,010	,003	,002	,000		,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,252*	,433**	,178	,263**	,199*	,206*	,380**	,457**	1	,538**	,564*	,636**

X1.10	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,077	,008	,047	,040	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,324*	,347**	,194	,318**	,269*	,196	,354**	,381**	,538*	1	,554*	,633**
X1.11	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,053	,001	,007	,050	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,131	,325**	,248*	,337**	,315*	,315*	,329**	,302**	,564*	,554**	1	,638**
Total	Sig. (2-tailed)	,192	,001	,013	,001	,001	,001	,001	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,499*	,681**	,570**	,681**	,601*	,565*	,647**	,618**	,636*	,633**	,638*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## 2. Uji Validitas Keamanan (X2)

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	,577**	,202*	,133	,027	,145	,599*
X2.1 Sig. (2-tailed)		,000	,044	,186	,794	,150	,000
X2.1 N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	,577**	1	,414**	,408**	,117	,024	,717**
X2.2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,248	,810	,000
X2.2 N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	,202*	,414**	1	,356**	,226*	,316**	,676**
X2.3 Sig. (2-tailed)	,044	,000		,000	,024	,001	,000
X2.3 N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	,133	,408**	,356**	1	,249*	,060	,603**
X2.4 Sig. (2-tailed)	,186	,000	,000		,013	,551	,000
X2.4 N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5 Pearson Correlation	,027	,117	,226*	,249*	1	,328**	,516**

	Sig. (2-tailed)	,794	,248	,024	,013		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,145	,024	,316**	,060	,328**	1	,514**
X2.6	Sig. (2-tailed)	,150	,810	,001	,551	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,599**	,717**	,676**	,603**	,516**	,514**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### 3. Uji Validitas Kepercayaan (X3)

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
	Pearson Correlation	1	,374**	,309**	,255*	,074	,167	,603**
X3.1	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,011	,464	,097	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,374**	1	,449**	,377**	,352**	,352**	,745**
X3.2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,309**	,449**	1	,442**	,157	,250*	,690**
X3.3	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,119	,012	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,255*	,377**	,442**	1	,302**	,382**	,697**
X3.4	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,074	,352**	,157	,302**	1	,428**	,534**
X3.5	Sig. (2-tailed)	,464	,000	,119	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,167	,352**	,250*	,382**	,428**	1	,636**
X3.6	Sig. (2-tailed)	,097	,000	,012	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,603**	,745**	,690**	,697**	,534**	,636**	1
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

#### 4. Uji Validitas Minat (Y)

##### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,497**	,258**	,346**	,281**	,732**
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,497**	1	,373**	,257**	,156	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,010	,122	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,258**	,373**	1	,303**	,115	,654**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000		,002	,253	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,346**	,257**	,303**	1	,324**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,002		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,281**	,156	,115	,324**	1	,558**
	Sig. (2-tailed)	,005	,122	,253	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,732**	,681**	,654**	,661**	,558**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

#### Lampiran 1.6 : Hasil Uji Reabilitas

##### 1. Uji Reabilitas Kemudahan (X1)

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	40,3800	30,743	,371	,830
X1.2	40,4500	29,159	,593	,811
X1.3	40,5300	29,848	,449	,824
X1.4	40,3700	28,741	,585	,811
X1.5	40,5500	29,301	,479	,821
X1.6	40,3800	29,672	,435	,825
X1.7	40,5200	28,899	,538	,815
X1.8	40,4200	29,761	,517	,817
X1.9	40,3600	30,051	,548	,815
X1.10	40,1600	30,540	,554	,816
X1.11	40,2800	29,577	,541	,815

**2. Uji Reabilitas Keamanan (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,651	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20,1800	7,644	,357	,618
X2.2	20,2200	6,901	,517	,553
X2.3	20,0900	7,557	,502	,569
X2.4	20,1400	7,758	,382	,608
X2.5	20,1300	8,336	,290	,639
X2.6	19,9900	8,212	,258	,653

### 3. Uji Reabilitas Kepercayaan (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	20,9800	6,080	,353	,726
X3.2	20,8100	5,711	,590	,647
X3.3	21,0100	5,788	,493	,677
X3.4	20,8900	5,998	,533	,666
X3.5	20,8900	6,927	,370	,712
X3.6	20,7200	6,244	,450	,690

### 4. Uji Reabilitas Minat (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,667	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,9400	3,734	,508	,571
Y2	16,7900	4,208	,490	,589
Y3	17,0200	3,959	,372	,644
Y4	16,9200	4,236	,456	,602
Y5	16,8900	4,523	,303	,665

## Uji Asumsi Klasik

### Lampiran 1.7 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,16258669
	Absolute	,113
Most Extreme Differences	Positive	,071
	Negative	-,113
Kolmogorov-Smirnov Z		1,130
Asymp. Sig. (2-tailed)		,155

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

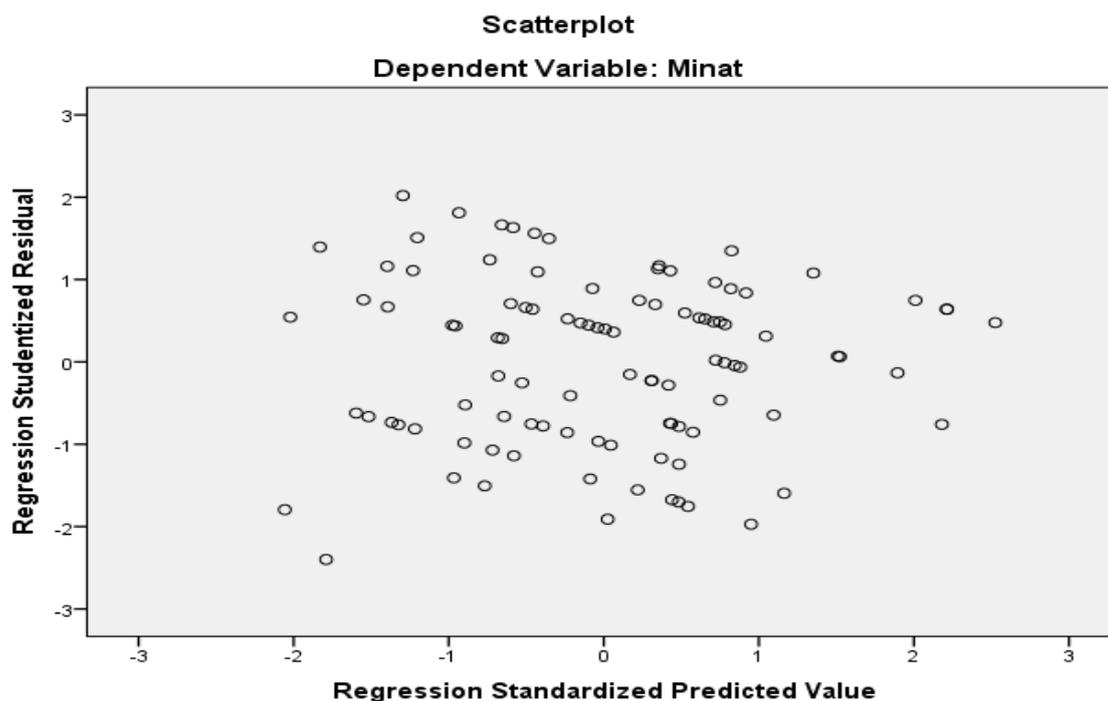
### Lampiran 1.8 : Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003	
	Kemudahan	,037	,038	,090	,981	,329	,971
	Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000	,951
	Kepercayaan	,176	,077	,209	2,287	,024	,979

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

### Lampiran 1.9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 1.10 : Hasil Uji Linearitas

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,191	2,19612	1,853

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

b. Dependent Variable: Minat Nasabah

### Lampiran 1.11 : Hasil Uji t ( Parsial)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003
	Kemudahan	,037	,038	,090	,981	,329
	Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000
	Kepercayaan	,176	,077	,209	2,287	,024

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

### **Lampiran 1.12 : Hasil Uji F (Simultan)**

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

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	127,039	3	42,346	8,780	,000 <sup>b</sup>
Residual	463,001	96	4,823		
Total	590,040	99			

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

### **Lampiran 1.13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

#### **Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,464 <sup>a</sup>	,215	,191	2,19612

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan

### **Lampiran 1.14 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,479	2,763		3,068	,003
	Kemudahan	,037	,038	,090	,981	,329
	Keamanan	,273	,070	,361	3,894	,000
	Kepercayaan	,176	,077	,209	2,287	,024

a. Dependent Variable: Minat Nasabah

**Lampiran 1.15 : Dokumentasi**





**PT BANK SYARIAH INDONESIA**  
KCP PURWODADI A YANI  
JL. A Yani No 188 Purwodadi  
Telp. (0292) 421099, Fax (0292) 421297

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

Purwodadi, 08 Juni 2021

Nomor : B. 050 -KCP-PWD/OPS/06/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum wr. wb.

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Dziana Naafi Febrianti  
NIM : 1705036118  
Universitas : UIN Walisongo  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Purwodadi A Yani dalam Menggunakan Layanan E-Banking  
Telah melaksanakan kegiatan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KCP Purwodadi A Yani pada tanggal 08 Juni 2021

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.  
KCP PURWODADI A YANI

  
**Ahmad Ghozali**  
Branch Manager

Tembusan :  
1. Arsip

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PENULIS

Nama : Dziana Naafi' Febrianti  
Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 20 Februari 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn. Glonggong Ds. Krangganharjo  
Rt 05/ Rw 03  
Email : [dziana20@gmail.com](mailto:dziana20@gmail.com)



### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Dharma Wanita (2004-2005)
2. SD Negeri 3 Krangganharjo (2005-2011)
3. SMP Negeri 2 Toroh (2011-2014)
4. SMK Negeri 1 Purwodadi (2014-2017)
5. UIN Walisongo Semarang (2017-2021)