

**PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN BSI  
MOBILE**

**(Studi Kasus pada Nasabah BSI Mobile KCP Unissula)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



Oleh:

**ITA NAFILAH**

**NIM 1805036102**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Prof. Dr. Hanka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7608454 Semarang 50185  
Website: febi.walisongo.ac.id - Email: febi@walisongo.ac.id

#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri Ita Nafilah

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 : Ita Nafilah

NIM : 1805036102

Jurusan : SI Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus pada Nasabah BSI Mobile Bank BSI KCP Unissula)

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing I

**Prof. Dr. H. Mujiyono, MA**  
NIP. 195902151985031005

Semarang, 9 Desember 2022

Pembimbing II

**Warno, SE., M.Si**  
NIP. 198307212015031002



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

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7608454 Semarang 50185  
Website: febi.walisongo.ac.id – Email: febe@walisongo.ac.id

**PENGESAHAN**

Nama: Ita Nafilah  
NIM: 1805036102  
Fakultas/Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi: ***Pengaruh Manfaat Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus :Nasabah BSI Mobile KCP Unissula)***

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal

**28 Desember 2022**

Dan dapat diterima sebagai pelengkapan ujian akhir guna memperoleh gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Perbankan Syariah

Semarang, 6 Januari 2023

Dewan Penguji,

Ketua Sidang

**Dr. A. Turmudi**

NIP. 19690708 200501 1004

Sekretaris Sidang

**Warno, SE., M.Si**

NIP. 19830721 201503 1002

Penguji I

**H. Dede Rodin, Lc., M.Ag**

NIP. 19720416 200112 1002

Penguji II

**Dr. Ali Murtadho, M.Ag**

NIP. 19710830 199403 1003

Pembimbing I

**Prof. Dr. Mujivono, MA**

NIP. 197590215 198503

Pembimbing II

**Warno, SE., M.Si**

NIP. 19830721 201503 1002



## MOTTO

### Surat Al-Insyiroh:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Who give a way he get a way's, who close a way he losed a ways*

*“ Siapa memberi solusi dia kan dapat berbagai kemudahan, Siapa yang menutup jalan dia kan kehilangan banyak jalan ”*

*Terjemahan oleh : Prof.Dr.H.Mujiyono Abdillah,MA*

## **PERSEMBAHAN**

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua saya yaitu beliau Bapak Slamet Su'ud dan Ibu Fadhilah yang tidak pernah lelah untuk selalu membimbing, menafkahi, mengasihi, serta bertanggung jawab dalam menjaga keluarga. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai bentuk hadiah untuk sedikit balasan yang dapat saya berikan. Semoga Allah Swt memberikan balasan yang setimpal untuk ibu dan bapak yaitu surga-Nya.

*Terimakasih banyak untuk Ibu dan Bapak*

*Banyak hal berharga yang telah kalian ajarkan kepadaku sehingga aku bias sampai di titik ini. Banyak cerita dan makna kehidupan yang rangkaiannya menguatkan langkahku selalu. Satu-persatu kewajiban telah kalian tunaikan untuk menyayangi dan mengasihi anakmu ini. Tak bisa kubalas semua jasa-jasa kalian. Aku akan selalu berdoa agar kalian mendapatkan kebahagiaan dan surge-Nya kelak.*

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi yang telah diselesaikan benar-benar karya penulis dan tidak sama sekali berisi materi tulisan orang lain ataupun pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan yang dilakukan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Semarang, 19 Desember 2022

Deklator

Ita Nafilah

## PEDOMAN TRANSLITERASI

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

### A. Konsonan

|         |        |       |
|---------|--------|-------|
| ء = a   | ز = z  | ق = q |
| ب = b   | س = s  | ك = k |
| ت = t   | ش = sy | ل = l |
| ث = ts  | ص = sh | م = m |
| ج = j   | ض = dl | ن = n |
| ح = h   | ط = th | و = w |
| خ = kha | ظ = zh | ه = h |
| د = d   | ع = ‘  | ي = y |
| ذ = dza | غ = gh |       |
| ر = r   | ف = f  |       |

### B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

### C. Difton

أَيَّ = ai

أَوْ = au

#### **D. Ta' Marbutah (ة)**

Setiap *ta' marbutah* (ة) ditulis dengan “h” misalnya الطبيعية = al-thabi'iyah

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang (ال....) ditulis dengan al-. misalnya الكيل = al-kaila. Al- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

#### **F. Syaddah**

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya للناس = lin-nas.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan guna memenuhi salah satu tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) di jurusan perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Sholawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu syafa'atnya kelak di akhir. Dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah ikut serta membantu. Atas segala bantuan dan dukungannya, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, wakil Dekan I, II, III serta seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, SE., MM selaku Kepala jurusan S1 perbankan Syariah dan Ibu Muyassaroh, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan S1 Perbankan Syariah yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan dan do'a.
4. Ibu Cita Sary Dja'akum, A.Md., S.H.I., M.E.I selaku Wali Dosen
5. Bapak Prof. Dr. H. Mujiyono, MA, selaku pembimbing I dan Bapak Warno, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia dan senantiasa sabar untuk meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahannya untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kedua Orang tua penulis, Bapak Slamet Su'ud dan Ibu Fadhilah, serta Kakak Penulis Irma Astuti dan Anis Susanti yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
7. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah khususnya kelas PBASC 18
8. Teman-teman Dapur pondok pesantren fadhul fadhlan

9. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya tulis satu per satu.

Penulisan tugas akhir skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya. Namun, saya menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Semarang, 29 November 2022

## **ABSTRAK**

Manfaat, kemudahan dan kepercayaan akan membawakan suatu ketertarikan nasabah dalam pengambilan keputusan yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi pengguna layanan mobile banking dengan serangkaian keunggulan yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan meneliti bagaimana pengaruh manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia.

Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear berganda. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking BSI. Sedangkan secara uji validitas, uji reliabilitas, uji Multikoloneritas, analisis regresi, Uji Simultan F, Uji Parsial dan Uji Determinan  $R^2$  variabel dari kemudahan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel minat.

**Kata Kunci : BSI, Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, Minat,**

**Mobile Banking**

## **ABSTRACT**

*Benefits, convenience and trust will bring a customer's interest in making decisions that can indirectly affect users of mobile banking services with a series of advantages offered. This study aims to examine how benefits, convenience, and trust influence customers' interest in using Bank Syariah Indonesia's mobile banking services.*

*The methodology used is quantitative with a multiple linear regression approach. The results of the study obtained show that partially, the variables of convenience and trust have a significant effect on customer interest in using BSI mobile banking services. Meanwhile, in terms of validity test, reliability test, Multicollinearity test, regression analysis, Simultaneous Test F, Partial Test and Determinant Test R<sup>2</sup> variables from ease, benefit and trust affect together on the dependent variable*

***Keywords: BSI, Benefits, Convenience, Trust, Interest, Mobile Banking***

## DAFTAR ISI

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| PEDOMAN TRANSLITERASI .....       | ii   |
| DAFTAR ISI.....                   | xiii |
| BAB I .....                       | 1    |
| PENDAHULUAN .....                 | 1    |
| 2.1 Latar Belakang .....          | 1    |
| 2.2 Rumusan Masalah .....         | 7    |
| 2.3 Tujuan Penelitian.....        | 7    |
| 2.4 Manfaat Penelitian.....       | 8    |
| 2.5 Sistematika Penulisan.....    | 8    |
| BAB II.....                       | 10   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....            | 10   |
| 2.1 Bank Syariah .....            | 10   |
| 2.2 BSI Mobile .....              | 14   |
| 2.3 Manfaat.....                  | 19   |
| 2.4 Kepercayaan .....             | 20   |
| 2.5 Kemudahan.....                | 26   |
| 2.6 minat.....                    | 28   |
| 2.7 Penelitian Terdahulu.....     | 32   |
| 2.8 Kerangka Berfikir.....        | 33   |
| 2.9 Hipotesis Penelitian .....    | 34   |
| BAB III .....                     | 36   |
| METODE PENELITIAN.....            | 36   |
| 3.1 Jenis dan Sumber Data .....   | 36   |
| 3.2 Metode pengumpulan data ..... | 37   |
| a. Metode Analisis Data.....      | 39   |

|                                                        |                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| b. Hipotesis.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV .....                                           | 47                                  |
| PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                        | 47                                  |
| 4.1    Gambaran umum dan objek penelitian.....         | 47                                  |
| 4.2    Deskripsi Data dan Karakteristik Responden..... | 58                                  |
| 4.3    Uji Validitas .....                             | 62                                  |
| 4.3    Uji Reabilitas .....                            | 66                                  |
| 4.4    Uji Normalitas .....                            | 67                                  |
| 4.5    Uji Multikolinieritas .....                     | 68                                  |
| 4.6    Analisis Regresi Linier Berganda.....           | 69                                  |
| 4.7    Uji Hipotesis.....                              | 69                                  |
| 4.8    Pembahasan Hasil Analisis Data Penelitian ..... | 73                                  |
| BAB V.....                                             | 74                                  |
| PENUTUP.....                                           | 74                                  |
| 5.1    KESIMPULAN .....                                | 74                                  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                   | 76                                  |
| LAMPIRAN.....                                          |                                     |
| .....                                                  |                                     |
| DAFTAR TABEL                                           |                                     |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan pasar keuangan syariah di Indonesia cukup pesat, walaupun pasar keuangan syariah merupakan elemen baru di Indonesia. Perkembangan ini dikarenakan semakin banyaknya lembaga keuangan syariah di Indonesia, seperti perbankan, dan lembaga keuangan syariah lainnya<sup>1</sup>. Perkembangan pasar keuangan syariah yang cukup pesat berdampak besar terhadap ekonomi masyarakat yaitu industri perbankan syariah. Industri perbankan syariah dapat berkontribusi dalam melakukan transformasi perekonomian pada aktivitas ekonomi produktif, bernilai tambah dan inklusif.<sup>2</sup>

Industri perbankan syariah bisa memanfaatkan berbagai peluang, yaitu dengan adanya inovasi produk berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk menyediakan beragam pilihan dan memperluas jangkauan masyarakat. Selain itu, dengan memanfaatkan peluang pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan ketersediaan dana pada perbankan syariah. Adanya pemanfaatan tersebut industri perbankan syariah dapat berkembang dan mampu bersaing dengan negara tetangga. Saat ini layanan perbankan merupakan kebutuhan masyarakat. Dalam memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yang mendukung berbagai kegiatan nasabah yaitu m-banking. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan. Nasabah mendapatkan informasi perbankan dengan cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank, produk dengan teknologi informasi semakin memudahkan untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller ataupun customer service. Industri perbankan Indonesia

---

<sup>1</sup> Misalnya KJKS, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, pasar modal syariah

<sup>2</sup>Apriyanti, H. W. (2017). "Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia : analisis peluang dan tantangan". Vol. 1 No.1, 17-30.

mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Pengembangan industri perbankan syariah dilandasi oleh Undang-undang (UU) yang dikeluarkan oleh pemerintah, maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh Otoritas perbankan.

Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang bagus. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif pada perkembangan usaha bank. pada umumnya pelayanan jasa diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad dengan karakteristik dari masing-masing bank syariah. Salah satunya pelayanan yang diberikan bank syariah adalah *Mobile Banking* (M-banking).

Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/PJOK.03/2018 memuat tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh Bank Umum. Mobile banking merupakan layanan yang disediakan perbankan untuk mendukung berbagai macam transaksi. Layanan mobile banking sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan mudah dan cepat serta membantu meningkatkan efektivitas bagi masyarakat yang mempunyai aktivitas padat. Produk dari mobile banking relatif sama dengan internet banking, seperti transfer, informasi saldo, mutasi rekening, virtual account dan beberapa layanan lain.<sup>3</sup>

*M-commerce* atau *mobile banking* adalah suatu proses bisnis yang menghubungkan suatu bisnis dengan bisnis lain menggunakan teknologi mobile device, termasuk didalamnya ponsel dan *smartphone*. Teknologi turunannya adalah mobile banking yang dimanfaatkan oleh bank untuk meningkatkan pengguna layanan terutama untuk pengguna *gadget* masa kini.<sup>4</sup>

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke

---

<sup>3</sup> Otoritas jasa keuangan, " *Bijak ber- e banking*", Mei 2015

<sup>4</sup> Yusmanto, Aldarba, " *Integrasi protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking*", Edukasi dan penelitian Informatika (JEPIN), vol.1, No.2, 2015, Hal 128

bank atau ATM kecuali melakukan penarikan uang cash. Keunggulan mobile banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa adanya batasan waktu. Layanan mobile banking meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler.<sup>5</sup>

*Mobile banking* menawarkan kemudahan ketika melakukan transaksi perbankan. Mobile banking dinilai menguntungkan oleh pihak bank dan nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien.<sup>6</sup> Kelebihan m-banking menggunakan jaringan pengamanan ganda atau berlapis, adalah dari operator yang menyediakan jaringan seluler dan jaringan perbankan, sehingga tidak perlu menghawatirkan penggunaannya. Akan tetapi semakin banyak informasi pribadi yang diberikan dalam penggunaan m-banking, maka semakin tinggi pula kemungkinan nasabah untuk menolak menggunakan m-banking. Dari sisi negatif mobile banking memiliki banyak tindakan kejahatan di dunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online pembajakan oleh orang yang tidak tanggung jawab.

*Mobile banking* juga menyediakan beberapa didalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online ( PLN, Telkom, akademik, Tiket, Asuransi), pembelian ( voucher Hp, voucher PLN), jadwal shalat.

Kelemahan m-banking adalah adanya ketergantungan terhadap tersedianya jaringan seluler operator yang bersangkutan. Apabila terjadi blankspot atau ketidaksediaan jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa digunakan. Sebenarnya hal tersebut tidak tanggung jawab bank, akan tetapi

---

<sup>5</sup> Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “ *analisis perbandingan fasilitas aplikasi Mobile banking Bank Syariah mandiri kCP. Bengkalis dengan bank mandiri Kc. Bengkalis*”, Iqtishaduna : jurnal ekonomi kita, Vol. 8, No.1 Juni 2019, Hal 16-32

<sup>6</sup> Mahmudatus Sa'diyah & Nur Azizah, “ analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah muslim pengguna Mobile banking”, juni 2013, Hal. 120

tanggung jawab dari penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan m-banking.<sup>7</sup>

Dalam dunia perbankan terutama layanan perbankan, salah satu faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepercayaan. Menurut Katubi kepercayaan merupakan kunci suatu pihak terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan, bahwa pihak yang dipercayai mempunyai kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan.

Jika dilihat dari aktivitas finansial, layanan mobile banking lebih banyak digunakan untuk memperoleh informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan kegiatan transaksi. Hal tersebut dikarenakan karakter masyarakat yang masih belum percaya dengan adanya transaksi yang menggunakan mobile banking. Selain itu kepercayaan nasabah terhadap risiko keamanan menggunakan mobile banking. Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Secara sederhana minat dapat diartikan sebagai sesuatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut yang diikuti oleh perasaan senang.

Minat nasabah merupakan salah satu psikis manusia yang bisa mendorong untuk tercapainya tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih terhadap objek, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka tidak akan memiliki minat pada objek tersebut. Minat dapat diartikan sebagai suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda ataupun dorongan untuk melakukan kegiatan tertentu.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking. Salah satunya adalah manfaat. Faktor manfaat penting untuk diteliti karena menurut penelitian terdahulu faktor

---

<sup>7</sup> Syamsul Hadi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan Mobile banking", Hal 55

manfaat dianggap mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Saat menggunakan suatu layanan perbankan, daya guna menjadikan salah satu hal yang dilihat oleh nasabah. Seorang nasabah yang merasakan bahwa layanan mobile banking memiliki manfaat yang cenderung berminat untuk terus menggunakan layanan aplikasi mobile banking, jika layanan tersebut dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan keuntungan dimasa yang akan datang. Selain faktor manfaat, faktor kemudahan menjadi suatu yang penting.

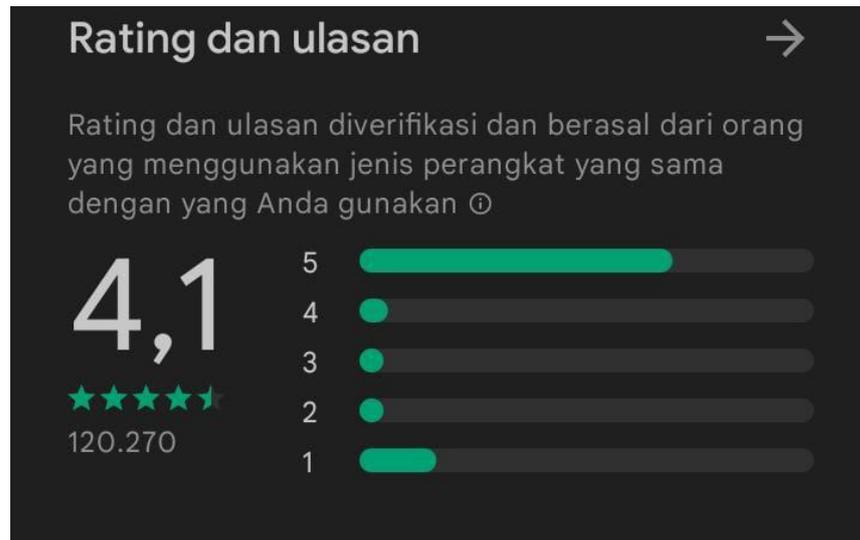
Kepercayaan dalam transaksi melibatkan beberapa pihak sehingga kepercayaan bisa tercipta apabila pihak yang terlibat saling menjaga amanah. Selain kepercayaan, dari pihak lain juga menyatakan bahwa tujuan utama perusahaan adalah untuk memudahkan nasabah, kemudahan merupakan salah satu hal yang di cari oleh nasabah. Karena sekarang ini nasabah mencari yang simple dan memuaskan.

Kemudahan dianggap penting untuk diteliti karena apabila aplikasi ini mudah dipahami dalam pemakaiannya maka nasabah akan minat untuk menggunakan aplikasi mobile banking. Pada penelitian terdahulu jika sistem dalam layanan mobile banking sulit untuk dipahami dalam penggunaan fitur maka nasabah perbankan akan cenderung tetap menggunakan layanan ATM atau langsung ke kantor cabang perbankan. Nasabah akan memilih layanan mobile banking apabila pada sistem layanan tersebut mudah di mengerti.

*Mobile banking* sangat menguntungkan bagi nasabah bank, termasuk penghematan biaya, waktu serta manfaat yang diperoleh nasabah bank, maka peneliti tertarik mengangkat tema ini karena dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada jasa perbankan dan pemahaman nasabah dalam menggunakan mobile banking.

## **Pengguna Aplikasi BSI Mobile Banking di Play Store**

### **Gambar 1:1**



Sumber : dari Playstore

Dari sumber data di atas, review terbaik mengatakan bahwa aplikasi tersebut terkendali dengan baik sistemnya, menu aplikasi yang makin beragam juga membuat nasabah semakin tertarik. Tapi tidak dipungkiri juga ada keluhan sebagian besar pengguna BSI mobile yaitu aplikasi tertutup secara paksa saat sedang melakukan transaksi, serta update aplikasi android 6.0 yang sebagian tidak didukung diperangkat nasabah, juga transaksi top-up saldo e-commerce yang masih terkendala. Hal ini membuat sebagian nasabah kecewa karena setelah beralih ke BSI mobile banking tidak mendapatkan fasilitas yang lebih baik seperti BSM mobile banking berikan.

Dengan adanya merger dari BRI syariah, mandiri syariah dan BNI syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Banyak masyarakat yang menggunakan BSI Mobile yang dirasa memudahkan untuk transaksi dan setiap bulannya mengalami peningkatan. Karena pada proses migrasi dari BNI Syariah ke Bank Syariah Indonesia, pegawai Bank mempromosikan aplikasi BSI Mobile kepada masyarakat. Pada tahun ini BSI KCP Unissula jumlah pengguna BSI Mobile mencapai 3,914 dan nasabah yang tercatat sebagai nasabah aktif sebanyak 2,389.

Dari data diatas peneliti tertarik untuk meneliti karena dari jumlah nasabah di KCP Unissula dengan jumlah nasabah pengguna BSI Mobile

selisih sangat jauh. Sedangkan di KCP Unissula kebanyakan nasabah berprofesi sebagai pegawai, guru dan mahasiswa. Yang seharusnya lebih tau tentang Teknologi. Akan tetapi masih banyak yang belum menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan mobile banking di BSI KCP Unissula, Semarang oleh karena itu penulis mengambil judul “ pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada BSI KCP Unissula”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas, maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah, yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, antara lain:

1. Apakah pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Unissula?
2. Apakah pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Unissula?
3. Apakah pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Unissula?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Unissula.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank BSI KCP Unissula.

3. Mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank BSI KCP Unissula.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberi manfaat berupa :

1. Praktis

Dapat menjadi masukan dalam melakukan pengembangan dan sumbangan pemikiran bagi BSI KCP Unissula dalam masalah meningkatkan minat nasabah melalui pentingnya manfaat, kepercayaan dan kemudahan karena dapat berpengaruh terhadap minat nasabah. Sehingga di masa yang akan datang dapat menjadikan BSI KCP Unissula mampu bersaing dengan perusahaan lain dan tetap eksis di kota Semarang.

2. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi ilmu pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini merupakan gambaran umum terkait dengan isi dari keseluruhan pembahasan, dengan tujuan untuk mempermudah dalam mengetahui hal-hal yang dibahas serta akan tersusun rapi. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud akan dibahas berikut ini :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diisi dengan laporan proposal yang meliputi uraian tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

##### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang digunakan untuk menjadi dasar penelitian antara lain definisi Mobile Banking, Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Pengguna dan Minat.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, akan diisi mengenai data penelitian yang didapatkan penulis ketika melakukan penelitian dilapangan. Data penelitian ini dapat berupa Wawancara, Observasi dan lain sebagainya.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis data pembahasan dari hasil penelitian berupa pengujian instrumen penelitian, analisis deskriptif, analisis hipotesis dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan diisi dengan kesimpulan yang merupakan akhir dari pembahasan, sekaligus jawaban dan pokok masalah yang diangkat dalam penelitian dan ditutup dengan saran-saran yang ditunjukkan kepada para peneliti yang berkepentingan dalam perkembangan perbankan syariah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Bank Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian**

Pengertian bank syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang bergerak berdasarkan aturan syariat islam. Bank syariah ini tata cara operasionalnya mengacu kepada ketetapan al-Quran dan hadits.<sup>8</sup> Bank syariah menurut ahli adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya yaitu menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan serta berbagai jasa lain dalam sistem pembayarannya bergerak berdasarkan syariat.<sup>9</sup>

Bank Syariah ialah lembaga intermediasi dan tempat jasa keuangan yang bergerak berlandaskan budi pekerti dan kaidah unsur syariah, unturnya bebas dari riba, bebas dari hal yang tidak pasti yang tidak produktif seperti judi, dari berbagai hal yang tidak jelas dan diragukan halal haramnya, mempunyai prinsip keadilan, dan hanya membiayai bentuk usaha yang pasti diperbolehkan oleh Islam .<sup>10</sup>Bank Syariah sering dikenal dengan sebutan bank tanpa bunga riba. Selain itu, tujuan utama dari bank syariah adalah mensejahterakan masyarakat terutama umat muslim dari segi ekonomi islam.

Pada tahun 1991 bank syariah mulai didirikan Indonesia. Dalam menjalankan sistem yang ada di bank syariah dan bank konvensional sebenarnya ada kesamaan. Pengaruh margin dan bagian pembiayaan yaitu kegiatan menghimpun dana dari nasabah, juga menyalurkan dana ke nasabah dalam bentuk pinjaman.

---

<sup>8</sup> Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. (Bogor: Ghalia Indonesi Cet.I, 2005), hlm 33.

<sup>9</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan lembaga keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia FE UII, 2008), hlm 22

<sup>10</sup> Ascarya Diana Yumanita, *Bank Syariah* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan BI, 2005), hlm 4.

Beberapa hal yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional adalah dalam melakukan semua jenis kegiatan. Bank syariah didasarkan pada prinsip syariah sehingga mereka tidak melakukan kegiatan berdasarkan prinsip riba, maisir, gharar. Sedangkan jika dalam sistem bank konvensional banyak menimbulkan riba dan haram hukumnya.<sup>11</sup>

Menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008, Bank Syariah adalah bank yang mengoperasikan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat syariah. Dalam UU tersebut juga didefinisikan sebagai prinsip syariah, yaitu prinsip dalam hukum islam yang mengacu kepada Al-qur'an, hadist, ijma, qiyas dan di Indonesia ada lembaga Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berwenang mengeluarkan fatwa tentang hukum islam yang disebut fatwa MUI. 12

Dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan yaitu bank syariah adalah lembaga bidang keuangan yang memiliki tugas pokok mengumpulkan uang dari masyarakat dan meneruskannya kepada masyarakat yang berdasarkan pada prinsip syariah yang ada. Definisi dari perbankan syariah sendiri bukan hanya sebagai tempat untuk menyimpan dan menyalurkan uang, melainkan merupakan tempat perputaran dana yang sesuai dengan Al-qur'an dan hadist. Bank syariah juga memiliki filosofi mendalam yakni bertujuan membantu umat dalam menjalankan perekonomian sesuai syariat .

### **2.1.2 Fungsi Bank Syariah**

Landasan utama dari perbankan syariah yaitu Al-Qur'an dan hadist, ekonomi demokrasi dan prinsip selalu berhati-hati. Sedangkan tujuan perbankan syariah diantaranya mendukung

---

<sup>11</sup>A.Azizah, A. Mujaddid, dan Dessy Farida , “*The effect of Margin income and shares of result on Net profit Achieved In BRI Syariah*” *Journal of Islmic Finance and Banking*, Vol.3 No.1 (2021), hlm 63-82.

<sup>12</sup> Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

pemerintah dalam pembangunan nasional dan pemerataan kesejahteraan rakyat yang berkeadilan.

Pasal 4 UU Perbankan Syariah menjelaskan tentang fungsi dari bank syariah meliputi:<sup>13</sup>

- a. Sebagai lembaga intermediasi. Sebagaimana dengan bank konvensional, bank syariah juga mempunyai fungsi sebagai lembaga yang mengumpulkan dana dan penyaluran dana tersebut kepada masyarakat luas. Bank syariah bisa mengumpulkan dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana. Dana yang telah terkumpul itu kemudian dijaga dalam bentuk titipan menggunakan akad wadiah atau investasi menggunakan akad mudharabah. Bank menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana melalui produk yang disebut sebagai produk pembiayaan. Bank syariah memberikan pilihan bagi masyarakat dalam memilih jenis akad pembiayaan yakni dari akad jual beli hingga akad kemitraan atau kerjasama.
- b. Menangani jasa perbankan secara umum. Masyarakat bisa menggunakan jasa dari bank syariah sebagaimana menggunakan jasa bank lainnya. Jasa dari bank syariah juga dipungut biaya administrasi sebagai salah satu sumber pendapatan bank syariah.
- c. Sebagai lembaga baitul mal dalam menjalankan tugas sosial. Selain menjalankan fungsi bank pada umumnya, bank syariah juga menerima himpunan dana zakat, infaq, sedekah, hibah, dan lainnya. Setelah terhimpun maka pihak bank syariah akan memberikan kepada badan amil zakat. Bank syariah juga menerima kumpulan dana yang hendak diwakafkan serta menyalurkan dana tersebut kepada lembaga pengelola wakaf yang telah diketahui oleh pemberi wakaf.

---

<sup>13</sup> *Ibid, Pasal 4*

### 2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Bank syariah memiliki tujuan untuk menjadi perantara dalam pembangunan nasional tetapi dalam versi syariah. Pencapaian yang dituju oleh bank syariah adalah keadilan, kebersamaan serta kesejahteraan rakyat yang merata. Berbagai cara dilakukan oleh bank syariah untuk mencapai keadilan, kebersamaan, dan kesejahteraan bagi rakyat antara lain yakni: <sup>14</sup>

- a. Mengajarkan masyarakat muslim tentang pentingnya menjalankan ekonomi sesuai syariat islam. Dalam hal keuangan, riskan terjadi riba sekecil apapun dan riskan terhadap hal-hal yang bersifat dzalim, gharar, dan maisir sehingga perlu batas yang jelas agar bisa terhindar dari dosa.
- b. Berusaha mensejajarkan pendapatan dari produk investasi yang mana akan tercipta kebahagiaan pada ekonomi dan tidak menimbulkan kesalahpahaman antara pihak pemodal dengan pihak yang membutuhkan modal. Karena tentunya pemilik modal ingin mendapatkan hasil dari modalnya dan pihak yang membutuhkan dana juga butuh untuk memutar usahanya.
- c. Menciptakan lapangan usaha produktif dengan harapan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat supaya menjadi lebih baik. Hal ini juga sama dengan mengurangi angka pengangguran di masyarakat.
- d. Membuat program mengembangkan modal kerja dan pengembangan usaha bersama serta mengatasi berbagai masalah tentang kemiskinan melalui sosialisasi kepada nasabah yang termasuk dalam kelompok produsen, pedagang, konsumen.
- e. Kegiatan perbankan syariah dibuktikan bisa bertahan dimasa krisis sehingga mampu menjaga keseimbangan ekonomi dan moneter. Semua ini karena sistem dari perbankan syariah yang

---

<sup>14</sup> Subaidi, "Peran dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur", Istitdal, Vol. 2, No. 2, Oktober 2018. hlm. 116-118

sesuai dengan anjuran agama islam.

- f. Menghindarkan masyarakat terutama yang beragama Islam dari bergantung terhadap bank konvensional yang mengandung riba agar senantiasa bisa selamat dunia dan akhirat.

#### **2.1.4 Karakteristik Perbankan Syariah**

Karakteristik sistem perbankan dalam islam sebagai berikut : <sup>15</sup>

- g. Nilai ketuhanan yaitu memanfaatkan dan mengamalkan seluruh bentuk fasilitas yang telah diberikan oleh Allah SWT sesuai syariat islam.
- h. Nilai kepemilikan yakni ada 2 tipe kepemilikan yang diakui dalam islam adalah kepemilikan individu secara sementara dan kepemilikan yang hakiki mutlak hanya dari Allah SWT.
- i. Nilai keseimbangan yaitu mengurangi kesenjangan sosial antar masyarakat melalui zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.
- j. Nilai dasar kebebasan yaitu islam mengakui kebebasan bagi setiap individu untuk memanfaatkan atau tidak memanfaatkan hartanya sesuai syariat islam.
- k. Nilai dasar keadilan yaitu islam tidak menghendaki adanya ketimpangan sosial.

## **2.2 BSI Mobile**

### **2.2.1 Pengertian BSI Mobile**

Bank syariah indonesia juga memiliki layanan mobile banking yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile adalah fasilitas mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi nasabah untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online. BSI Mobile ini bisa dilakukan kapan

---

<sup>15</sup> Muh Arafah, "Sistem Keuangan Islam: Sebuah Telaah Teoritis", Al Kharaj: Journal of Islamic Economi and bussiness, Vol, 1 No, 1 Juni 2019, hlm 60-61.

saja dan dimana saja melalui perangkat smartphone, baik Android maupun iOS.<sup>16</sup>

BSI Mobile merupakan solusi untuk memudahkan dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagai melalui beragam fitur didalamnya. Selain itu bsi mobile membuat segalanya menjadi seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

Mobile Banking Mobile banking adalah fitur yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lain yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh dengan menggunakan perangkat mobile seperti smartphone atau tablet. Sedangkan Hanif et al., dalam penelitiannya menyatakan bahwa mobile banking merupakan fasilitas bank di era modern yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang tersedia di mobile banking antara lain pembayaran, transfer, history, dan lain-lain. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon selulermemudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankannya dengan lebih mudah dan juga tanpa batas ruang dan waktu. Ramadhan dan Herianingrum dalam penelitiannya menyatakan bahwa mobile banking merupakan fitur yang berbasis informasi teknologi. Mobile banking atau dikenal m-banking adalah layanan perbankan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan . Sedangkan menurut Wulandari dan Moeliono, mobile banking adalah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi seperti telepon genggam. Mobile banking umumnya diklasifikasikan menjadi 3 bagian: informasi-al, komunikatif, dan transaksional.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Febrianti dwita, “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi KasusPenerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)” Vol.5 No.2 th 2021

<sup>17</sup> Nur inayah, ratno dan warno, “ The role of spirituality the behavior of sharia bank Mobile Banking : Evidence From Indonesia.

### 2.2.2 Keunggulan BSI Mobile

Dari ketiga aspek tersebut memiliki keunggulan yaitu:

#### a. Finansial

Lebih mudah untuk mengatur keuangan dengan berbagai layanan finansial Bsi Mobile seperti transaksi terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya

#### b. Spiritual

Terdapat layanan islamic seperti fitur lokasi masjid, waktu sholat, dan arah kiblat membuat ibadah lebih mudah

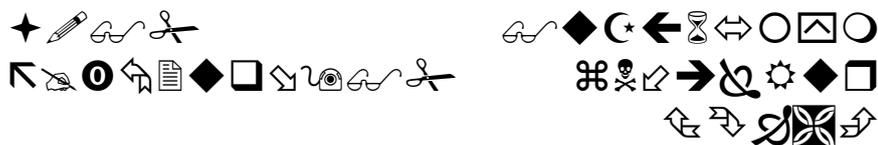
#### c. Sosial

Dapat berbagi dengan orang terdekat melalui fitur berbagi Ziswaf

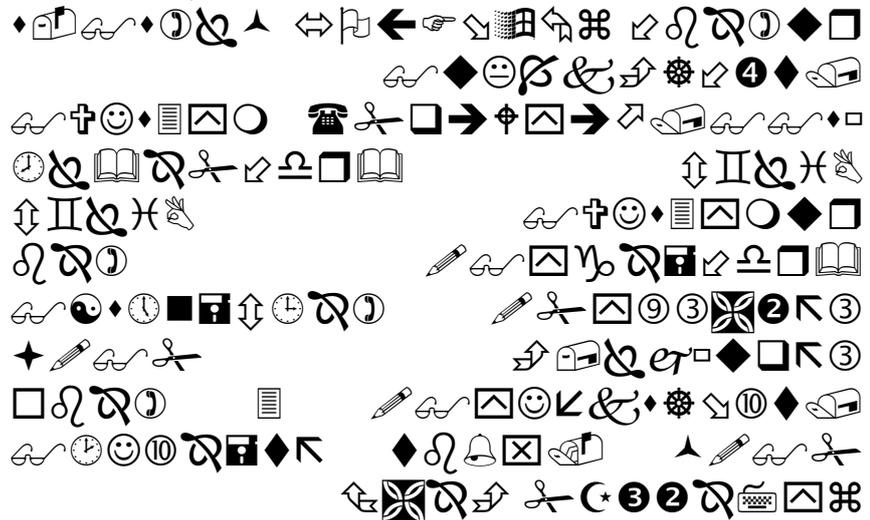
### 2.2.3 Dasar Hukum

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, islam adalah sebuah agama yang mengatur aspek dalam kehidupan. Dengan begitu mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama islam, ditinjau dari aspek aksiologinya, ekonomi islam yaitu setiap kegiatan manusia didasarkan kepada pengabdian kepada allah.

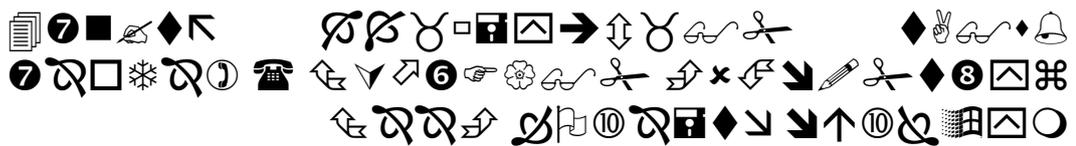
Transaksi mobile banking terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum yang banyak sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi mobile banking dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian mobile banking sudah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian). Mobile banking termasuk akad Wakilah berarti penyerahan, pendelegasian. Allah berfirman sebagai berikut:



Artinya : “.....Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung”. (Ali-imran : 173)



Artinya : “Dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”



Artinya : “Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan”.



Artinya : *“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”*

#### **2.2.4 Cara Aktivasi BSI Mobile**

Cara Aktivasi BSI Mobile:

1. Aktivitas langsung setelah berhasil buka rekening online
2. Aktivasi melalui chatbot Aisyah atau via WhatsApp Business Bank Syariah Indonesia di nomor 08158114040
3. Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040
4. Aktivasi ulang melalui fitur minta kode aktivasi di bsi Mobile untuk yang nomor Hpnya sudah tidak terdaftar di BSI Mobile
5. Aktivasi melalui kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.<sup>18</sup>

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang lebih baik dan sesuai dengan aturan agama islam, dari aspek aksiologi tinjauan ekonomi islam adalah setiap kegiatan manusia berdasarkan pada pengabdian kepada Allah, dalam rangka melaksanakan tugas Allah untuk memakmurkan bumi, maka perekonomian umat islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam. Transaksi Mobile banking terbukti aman dengan adanya proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi mobile banking dapat terlindungi dan tidak boleh diperlakukan semena-mena tanpa adanya tanggung jawab. Dalam akad perjanjian mobile banking sesuai dengan syarat sah perjanjian karena terpenuhinya rukun syarat akad. Wakalah atau wakilah berarti penyerahan, pendelegasian ataupun pemberian mandat.

---

<sup>18</sup><https://www.bankbsi.co.id/>

## **2.3 Manfaat**

### **2.3.1 Pengertian Manfaat**

Manfaat didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan IT tentu meningkatkan kerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas (Davis, 1989). Dapat disimpulkan bahwa manfaat ialah suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya. Seseorang menggunakan teknologi untuk mengharapkan manfaat yang diterimanya serta membantunya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien. Semakin besar manfaat yang diterima, seseorang akan menggunakan teknologitersebut

Manfaat kemudahan dalam penggunaan teknologi yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kerjanya dari pekerjaan.

Davis (1989) menggunakan 6 buah item untuk membentuk konstrukkegunaan persepsian (perceived usefulness), yaitu:

- a. Work More Quickly
- b. Job Performance
- c. Increase Productivity
- d. Efektiveness
- e. Make Job Easier
- f. Useful

Konsep ini menggambarkan manfaat suatu sistem teknologi bagi pemakainya yang berkaitan dengan dapat bekerja lebih cepat, meningkatkan kinerja pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas, membuat pekerjaan lebih mudah, dan secara keseluruhan bermanfaat bagi pengguna.

### **2.3.2 Indikator Manfaat**

Beberapa indikator kebermanfaatan penggunaan teknologi informasi yang meliputi sebagai berikut:

- a. Mokes Job Easir (lebih mudah), transaksi perbankan menjadi mudah
- b. Increase productivity (menambah produktivitas), bisa meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna
- c. Enchance effectiveness (mempertinggi efektivitas ), mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran
- d. Mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakan

## **2.4 Kepercayaan**

### **2.4.1 Pengertian Kepercayaan**

Menurut Doney dan Cannon Kepercayaan ( trust) merupakan konsep umum yang bicara tentang kajian literatur sosial-psikologi. Sedangkan pada kajian manajemen pemasaran kepercayaan sering dikaitkan dengan saluran distribusi dimana terdapat hubungan yang dilandasi dengan kepercayaan antara manufaktur maupun berhubungan dengan konsumen (*building long term relation*). Kepercayaan merupakan faktor fundamental yang bisa mengembangkan loyalitas konsumen. Adapun pengertian kepercayaan menurut para ahli antara lain:

- a. Menurut pendapat Sangadji dan Sopiah, kepercayaan yakni kekuatan pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen bahwa produk/jasa mempunyai obyek, atribut dan manfaat.
- b. Menurut Sukmawati dan James, kepercayaan merupakan sesuatu yang penting bagi penyedia layanan/jasa yang berdasar pada kehandalan dan integritas sehingga pembeli memiliki keyakinan dalam membangun hubungan jangka panjang.

- c. Menurut Gunawan, kepercayaan didefinisikan sebagai bentuk sikap yang menunjukkan perasaan suka dan tetap bertahan untuk menggunakan suatu produk.
- d. Menurut Sumarwan, bahwa kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan akan timbul dari benak konsumen apabila produk yang dibeli mampu memberikan manfaat dan nilai yang diinginkan konsumen kepada suatu produk.

Secara umum kepercayaan adalah sebuah niat kepercayaan yang membawa pihak lain yang dapat dipercayai atau memberikan kesediaan suatu pihak untuk peka terhadap sebuah tindakan yang dilakukan oleh pihak lain.<sup>19</sup>

Menurut Ganesan Kepercayaan terbangun karena adanya harapan dari individu bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Ketika seseorang sudah mempercayai pihak tertentu, maka seorang tersebut akan menyakini bahwa harapan tersebut akan terpenuhi serta tidak mengecewakan. Kepercayaan tersebut dapat ditujukan kepada objek tidak nyata seperti merek. Dalam hal penggunaan mobile banking, kebanyakan pengguna belum memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari mobile banking. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari mobile banking.

#### **2.4.2 Indikator Kepercayaan**

Terdapat beberapa indikator kepercayaan sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Krisnanto, jurnal manajemen dan bisnis “*PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTASINGARAJA*” vol. 3 No. 1, th.2021.

- 1) Kehandalan, merupakan bentuk kepuasan nasabah karena produk memiliki kehandalan sehinggadapat meningkatkan kepercayaan nasabah.
- 2) Niat, dapat dipahami sebagai keyakinan nasabah sehingga mampu menjaga nasabah tetap memilih produk walaupun terdapat resiko-resiko di dalamnya.
- 3) Kepedulian, merupakan sikap empati yang tinggi yang dirasakan oleh pihak bank yang mampu memberikan solusi permasalahan nasabahnya.
- 4) Kredibilitas, merupakan penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dipercaya.<sup>20</sup>

Adapun indikator dalam kepercayaan menurut Giunaliu (2007):

1. Dapat dipercaya

Maksudnya adalah bisa memberikan rasa aman kepada pengguna teknologi informasi

2. Mengedepankan kepentingan nasabah

Dengan menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah dan terdapat manfaat untuk penggunanya.

3. Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi

Menjaga komitmen ketika melayani nasabah, dan memberikan manfaat bagi penggunaanya.

4. Sistem keamanan

Sistem ini digunakan untuk mencegah dan mengidentifikasi pengguna yang tidak sah dari jaringan komputer

5. Percaya informasi yang diberikan

---

<sup>20</sup> Nurdin, jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah “*PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAANDAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAHMENGGUNAKAN MOBILE BANKING DIBANK MEGA SYARIAH CABANG PALU*” vol. 3 No. 1

Setiap ada informasi terbaru yang diberikan, maka sebagai nasabah harus cermat dalam menerima informasi yang diberikan

6. Perhatian terhadap kondisi nasabah

Sebagai perusahaan dituntut untuk memberikan kesan yang baik kepada

nasabah. Salah satu faktor berharga adalah kesan pelayanan dan perhatian terhadap kondisi nasabah.

**2.4.3 Dasar Hukum**

Kepercayaan dalam konsep islam, telah disebutkan pada Qs.

An-Nisa ayat [4]; 58 yaitu:



Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendengar, Maha Melihat.”<sup>21</sup>

Sesungguhnya allah memerintah untuk menunaikan amanat yang berbeda-beda yang dapat dipercaya untuk disampaikan kepada pemilik, maka janganlah kalian memutuskan perkara

<sup>21</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya

diantara manusia dengan dasar keadilan dan obyektif, apabila memutuskan permasalahan diantara mereka. Dan itu merupakan sebaik-baiknya nasehat yang telah Allah sampaikan dan memberi petunjuk kepadanya. Sesungguhnya Allah maha mendengarkan ucapan-ucapan, meneliti seluruh perbuatan kalian lagi maha melihat.

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Dalam semua proses bisnis, kepercayaan menjadi kunci utama dalam lingkungan online maupun offline. Kepercayaan dibangun dengan saling mengenal secara baik, ada proses ijab-qabul, materai dan lainnya. Para pelaku bisnis selain itu diproteksi pula secara horizontal oleh hukum-hukum yang diproteksi secara vertikal secara norma, nilai dan etika yang dianut oleh para pelaku bisnis. Dalam dunia online, tumbuh rasa keharmonisan antara ketika aspek diatas dipadukan dengan mekanisme pembangun kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan.<sup>22</sup>

#### **2.4.4 Faktor yang Kepercayaan**

Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun kepuasan walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama.

Menurut Pappers dan Roggers faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan antara lain:<sup>23</sup>

- 1) Nilai merupakan hal mendasar untuk mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan untuk mengembangkan suatu kepercayaan.

---

<sup>22</sup> Nurdin, jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah “*PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI BANK MEGA SYARIAH CABANG PALU*” vol. 3 No. 1

<sup>23</sup> Azka Al Afifah, “ pengaruh kualitas layanan, kepercayaan , dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah “(studi kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor cabang simpang patal Palembang).

Ketergantungan kepada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko pihak yang tidak percaya akan membina relationship dengan pihak yang dipercaya.

- 2) Komunikasi yang terbuka dan teratur. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi atau dengan kata lain harus relevan dan tepat waktu. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan dan pada gilirannya menjadi komunikasi yang lebih baik

#### **2.4.5 Dimensi Kepercayaan**

Menurut Mc Knight, Kacmar, dan Choudry (dalam Bachmann & Zaheer) kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Ada dua dimensi kepercayaan, yaitu:<sup>24</sup>

##### **a. Trusting belief**

Trusting belief adalah persepsi pihak yang percaya (konsumen/nasabah) terhadap pihak yang dipercaya (penjual atau penyedia layanan) yang mana penjual memiliki karakteristik yang akan menguntungkan konsumen. Ada dua indikator yang membangun trusting belief, yaitu:

##### **1) Integrity**

Integrity (integritas) adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

##### **2) Competence**

Competence (kompetensi) adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki penjual untuk membantu konsumen dalam melakukan sesuatu dengan yang dibutuhkan konsumen tersebut.

---

<sup>24</sup> Bachman dan Zaheer, "The Handbook Of Trust Research", (Jakarta: Erlangga, 2006), Hal 35

## b. Trusting intention

Trusting intention adalah suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada orang lain/lembaga dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain/lembaga. Ada dua elemen yang membangun trusting intention yaitu:

### 1) *Willingness to depend*

*Willingness to depend* adalah kesediaan konsumen untuk bergantung kepada penjual berupa penerimaan risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi

### 2) *Subjective probability of depending*

*Subjective probability of depending* adalah kesediaan konsumen secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada penjual, melakukan transaksi.

## 2.5 Kemudahan

### 2.5.1 Pengertian Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana seseorang mempercayai bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Pengguna atau seseorang yang menganggap suatu sistem informasi mudah digunakan maka akan digunakan sistem tersebut, sebaliknya jika suatu sistem informasi dirasa sulit maka tidak akan digunakan sistem tersebut.<sup>25</sup>

Adapun pengertian menurut para ahli diantaranya:

1. Menurut Davis, persepsi kemudahan dalam tingkatan dimanaseseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem yang bebas dari usaha. Hal yang terpenting bagi pengguna

---

<sup>25</sup> Komang Agus, “*pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi harga dan pemasaran internet terhadap pemesanan ulang online hotel di Bali*”, Jurnal ekonomi dan bisnis Universitas udayana 7.10 (2018) 2247-2256

adalah jumlah usaa yang dikeluarkan dalam menggunakan suatu sistem.<sup>26</sup>

2. Menurut Widjana, persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak merepotkan ataupun membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.
3. Menurut Wibiwo yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang dapat mempercayai bahwa teknologi tersebut dengan mudah dipahami dan digunakan.
4. Menurut Nasution, menyatakan bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah mengoperasikan sebagai karakteristik kemudahan penggunaan suatu teknologi. Dapat disimpulkan bahwa dalam pengoperasian tidak banyak memerlukan suatu usaha.
5. Kemudahan menurut Davis dan Shun Wang adalah persepsi kemudahan penggunaan yang dijadikan sebagai ukuran dimana pengguna masa yang akan datang menganggap suatu sistem adalah bebas hambatan. Indikator yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* yaitu mudah dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan serta mudah digunakan.

### **2.5.2 Indikator Kemudahan**

Menurut davis ada beberapa indikator kemudahan penggunaan terhadap suatu sistem informasi meliputi : (1) mudah dipelajari dan dioperasikan; (2) pengguna dapat melakukan

---

<sup>26</sup> Fery, “ *Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi pertamina Go di kota semarang* (survey pada pengguna aplikasi pertamina Go di kota semarang).

pekerjaan dengan sangat mudah dan; (3) menambah ketrampilan para pengguna.<sup>27</sup>

Sikap penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk atau layanan. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk atau layanan yang dapat digunakan untuk memprediksi perilaku dan niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau layanan.

### **2.5.3 Indikator Kemudahan**

Beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain:

- a. Teknologi informasi mudah untuk dipelajari
- b. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah oleh pengguna sesuai dengan keinginan.

## **2.6 Minat**

### **2.6.1 Pengertian Minat**

Menurut Witherington, minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, seseorang, suatu soal atau situasi tertentu yang mengandung sangkut paut kepada dirinya atau pandangan sesuatu yang sadar. Minat merupakan keinginan dari dalam diri seseorang atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu, minat berkaitan dengan motivasi seseorang, sesuatu yang dipelajari yang dapat berubah sesuai kebutuhan, pengalaman dan trend.

Pengertian minat adalah gejala psikologis yang menunjukkan pemusatan perhatian terhadap suatu objek sebab ada perasaan senang. Minat merupakan perhatian, kesukaan kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu (KBBI). Minat dapat direlasasikan dengan cara

---

<sup>27</sup> Ahmad, Bambang, “*Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ualang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI)*”

mengarahkan potensi rasio menuju tanggapan seseorang terhadap bidang tertentu. Tanggapan tersebut dapat berupa reaksi internal maupun eksternal. Minat akan timbul jika kita memiliki bentuk pilihan atau pandangan terhadap suatu hal atau obyek yang bisa memenuhi keinginan atau kebutuhannya.<sup>28</sup>

### **2.6.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi Minat**

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat:

Crow berpendapat bahwa ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat yaitu:

a. Dorongan dari dalam diri individu

Misalnya dorongan untuk makan. Dorongan ingin makan akan membangkitkan minat untuk bekerja, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain.

b. Motif sosial

Faktor tersebut membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas.

c. Faktor emisioanal

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Dengan demikian minat merupakan dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan maupun cita-cita yang diinginkannya.

### **2.6.3 Unsur-unsur Minat**

Minat mengandung beberapa unsur, antaranya:

a. Perasaan tertarik

Perasaan adalah pernyataan hati nurani yang dihayati secara suka maupun tidak. Tertarik berarti merasa senang ; terpicat (hatinya oleh); menaruh minat (perhatian)

b. Motif

---

<sup>28</sup> Nasution mislah hayati, jurnal nisbah “ *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking*” Vol. 1 No. 1, th.2015

Motif merupakan alasan atau sebab seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dalam kamus psikolog diartikan sebagai suatu kekuatan atau daya dorong yang menyebabkan orang untuk memulai bergerak atau mengambil tindakan. Motif juga bisa diartikan sebagai kehendak atau keinginan yang timbul dalam seseorang yang menyebabkan orang melakukannya. Pembentukan motif berkaitan erat dengan tujuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

c. Perasaan senang

Senang berarti puas tanpa rasa susah dan kecewa. Menurut W.S Winkel, antara minat dengan senang terdapat hubungan timbal balik. Sehingga tidak heran kalau seseorang yang tidak senang, maka hal ini akan berakibat pada berkurangnya minat. Perasaan senang merupakan aktivitas psikis yang didalamnya sebagai subyek menghayati nilai-nilai dari suatu objek.

d. Perhatian

Menurut Wasty Soemanto, perhatian bisa diartikan menjadi dua macam yakni perhatian sebagai pemusatan tenaga/ kekuatan jiwa yang tertuju pada objek dan perhatian sebagai pendaugunaan kesadaran<sup>29</sup>

#### 2.6.4 Jenis – jenis Minat

Menurut Lefrancois terbagi menjadi dua jenis yakni:

a. Minat Instrinsik

Minat yang berasal dari diri individu dan bersifat fundamental untuk melakukan dorongan dalam berperilaku dengan aktifitas yang diminati, bersifat bebas dan memiliki kecenderungan untuk suka tanpa adanya paksaan atau intervensi apapun.

b. Minat ekstrinsik

---

<sup>29</sup> Anisa, “Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah”, jurnal of islam management and bussines Vol. 2, No.2 Oktober 2018

Minat yang dibangun atas dasar prinsip reward and punishment, sehingga dorongan pada suatu individu untuk menarik minat dengan mengedepankan tujuan berupa reward atau membuat kecenderungan individu untuk berminat melalui tekanan intervensi berupa hukuman. Meskipun cenderung bersifat mekanistik pada prakteknya dan kurang memperhatikan prinsip kemanusiaan, pada umumnya minat ekstrinsik digunakan untuk menguatkan dorongan pada minat instrinsik.

#### **2.6.5 Indikator – indikator minat**

a. Minat transaksional

Yaitu kecenderungan seseorang untuk beli atau memakai produk yang diminati

b. Minat refrensial

Yaitu kecederungan seseorang untuk menjadi referensi produk kepada orang lain

c. Minat prefensial

Yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang mempunyai preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan preferensinya.

d. Minat eksploratif

Yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminati dan mencari informasi pendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

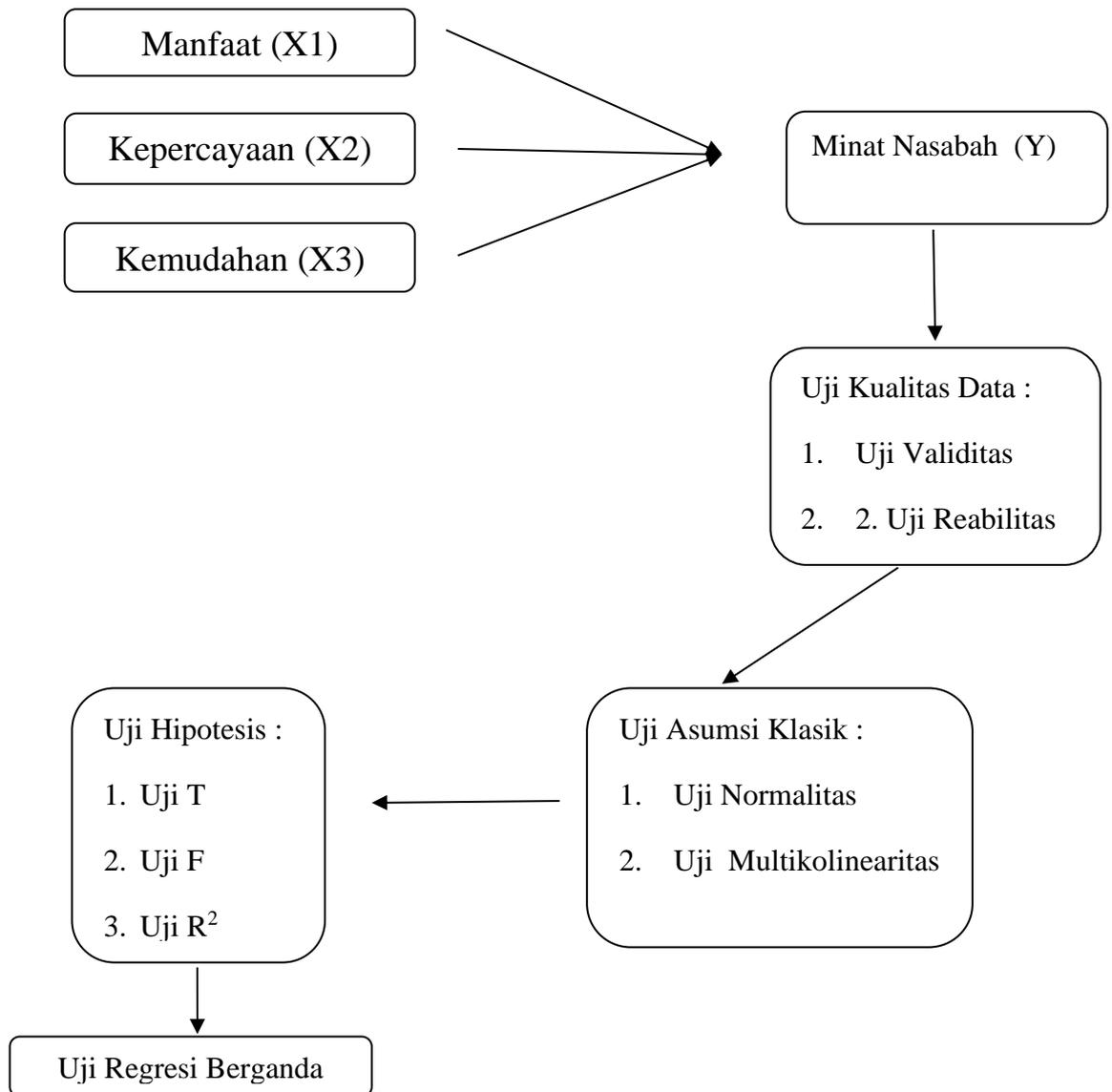
Penelitian yang dilakukan oleh M Ledesman (2018) yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)” dalam penelitiannya variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan m banking. Juga variabel kemudahan penggunaan yang berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan m banking. Sedangkan untuk variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan m banking. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian. Sedangkan persamaannya terletak pada variabel dependen dan independen yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa Ayu Purwati (2018) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam Banda Aceh)” menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi risiko penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan m banking, sedangkan persepsi keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan m banking, tetapi untuk persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan m banking, sedangkan untuk persepsi biaya mempunyai pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan m banking, dan persepsi kepatuhan syariah mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan m banking. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan variabel yang digunakan. Sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitian yaitu mobile banking.

Penelitian “Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam – Tpb Dengan Perceived Risk” oleh Ula Rahmatika dan Muhammad Andryzal Fajar (2019) menunjukkan bahwa sikap, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku mempengaruhi minat responden untuk menggunakan emoney, sementara persepsi risiko kinerja, risiko sosial, risiko waktu, risiko keuangan, dan risiko keamanan tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap minat penggunaan e-money. Persamaan terletak pada minat pengguna electronic money.

## 2.8 Kerangka Berfikir

Model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka teoritik penelitian sebagai berikut:



## 2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban empirik. Berdasarkan kerangka teori dan tinjauan pustaka, maka hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Manfaat terhadap minat nasabah menggunakan layanan BSI Mobile

Seseorang menggunakan mobile banking apabila orang tersebut percaya bahwa mobile banking memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan mencapai prestasi kerjanya. Semakin besar manfaat penggunaan suatu teknologi tersebut, termasuk teknologi mobile banking. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat dan minat memiliki pangaruh positif.

Menurut penelitian Bastian Amanullah dengan judul “Pengaruh persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif penggunaan Mobile Banking” pada penelitian ini manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

H1 : Manfaat berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Nasabah menggunakan Layanan BSI Mobile

Kepercayaan dalam konteks penggunaan sistem informasi berbasis teknologi menggambarkan suatu keyakinan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan.

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula

3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah menggunakan Layanan BSI Mobile

Kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk memudahkan penggunaan dan tidak menyulitkan. Kemudahan dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem tersebut. Menurut penelitian Tjayono dengan judul “ Pengaruh Manfaat dan Kemudahan penggunaan terhadap Sikap Positif penggunaan Internet Banking”. Tjayono menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan internet banking.

H3 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang disajikan berupa angka baik secara langsung diperoleh dari hasil penelitian maupun data kualitatif yang diolah menjadi kuantitatif. Data kuantitatif sendiri adalah serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang berbentuk fakta-fakta verbal atau hanya berupa keterangan saja. Data tersebut dapat menjadi kuantitatif setelah dilakukan pengelompokkan dan dinyatakan dalam satuan angka.<sup>30</sup>

##### **3.1.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data dari responden melalui penyebaran kuesioner/ angket secara langsung kepada nasabah. Selain itu peneliti juga menggunakan G-form yang di bantu customer servis pada share link G-Form kepada nasabah.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan bentuk sekumpulan objek yang general yang mempunyai syarat atau ciri khas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk bisa dianalisis dan diambil kesimpulan.<sup>31</sup>

##### **2. Sampel**

Sampel yang digunakan dalam penelitian kali ini diambil menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan

---

<sup>30</sup> Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung : Alfabeta,2012). Hlm 59.

<sup>31</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif , Kuantitatif Dan R&D, (Bandung :Alfabeta,2016) hlm 80

sampelnya berdasarkan kriteria tertentu.<sup>32</sup> Dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 responden. Adapun kriteria dari pengambilan sampel adalah sebagai berikut

- a. Responden merupakan pria atau wanita berusia 17 – 60 tahun.
- b. Responden merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia yang bertransaksi di BSI KCP Unissula .

Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Pertanyaannya berbentuk skala likertpilihan jawaban skala 1-5.

Adapun penentuan jumlah responden yang akan dijadikan sampel menurut rumusSlovin yaitu:<sup>33</sup>

$$N = N / 1+N.(e)^2$$

n: Jumlah sampel      N: Jumlah populasi

e: *sampling error* (10%)

$$n = N/ 1+N.(e)^2$$

$$\begin{aligned} n &= 2389 / 1+(2.389).(0,1)^2 \\ &= 2.389/ 1+23,89 \\ &= 2.389 / 33,89 \\ &= 70,48= 80 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang akan diambil yaitu sebanyak 80 orang nasabah Bank SyariahIndonesia kantor Cabang Unissula.

### 3.3 Metode pengumpulan data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperhatikan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa metode diantaranya:

---

<sup>32</sup> R. Purnomo Setiadi Akbar dan Husaini usman, pengantar Statistika, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, Edisi II, 2008), hlm 186

<sup>33</sup> Husein umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 108.

- a. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawab. Kuesioner ini berisi tentang pertanyaan atau pernyataan dengan jawaban alternatif yang berkenaan dengan pengaruh mafaat, kepercayaan maupun kemudahan menggunakan terhadap minat BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Unissula Skala yang dipakai adalah skala ordinal. Skala yang dilakukan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial skala tersebut memiliki 5 skor yaitu sebagai berikut.

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Sangat setuju (SS)        | :5  |
| Setuju (S)                | : 4 |
| Cukup Setuju (CS)         | : 3 |
| Tidak Setuju (TS)         | :2  |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

- b. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu inti pokok dari objek penelitian atau hal pokok yang dijadikan tujuan utama dari penelitian yang dijalankan. <sup>34</sup> Objek yang dipakai dari penelitian ini merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Unissula sebagai responden. Variabel penelitian biasanya juga disebut sebagai sekelompok objek yang akan diteliti dan memiliki variasi macam satu dengan yang lain dalam kelompok itu. Dalam sebuah penelitian terdapat dua bentuk variabel yakni variabel terikat (dependent) dan variabel bebas (independent) :

- c. Variabel Dependen

Variabel Dependen atau juga variabel terikat yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau juga jadi akibat

---

<sup>34</sup> Sugiono, Memahami penelitian kualitatif, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm 59

adanya variabel sebab atau bebas.<sup>35</sup> Penelitian ini mempunyai variabel terikat (dependen) berupa variabel minat nasabah.

**a. Metode Analisis Data**

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode menganalisis data yang dipakai adalah metode regresi linear yaitu cara untuk memilih secara hitungan variabel mana yang memang mempunyai pengaruh antar satu sama lain, sehingga teknik analisis ini bisa menjawab semua rangkaian pertanyaan yang paling penting, yang diabaikan, dan faktor keduanya berinteraksi satu sama lain.<sup>74</sup> Untuk menguji dan menganalisis data digunakan *software Statistic Program for Social Science* (SPSS 26). Berikut adalah jenis-jenis analisis data yaitu :

---

<sup>35</sup> Muhammad Fauzi, Metode penelitian kualitatif, (semarang :Walisongo Press,2009),hlm 81.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang dipakai sebagai cara untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner disebut sah jika pertanyaan yang hendak digunakan telah diukur tingkat validitasnya. Uji ini digunakan untuk menjelaskan butir pertanyaan yang akan di tes dari kuesioner.<sup>36</sup> Uji validitas dari sebuah penelitian dipakai untuk menjelaskan tentang isi pertanyaan yang ada di dalam kuesioner. Apakah pertanyaan relevan atau tidak yaitu memakai cara menentukan korelasi yang terjadi dengan skor butir pertanyaan dengan total keseluruhan skor. Bentuk signifikansi pertanyaan pada penelitian ini bisa dilihat pada kolom atau baris total skor, apabila kolom atau baris masing-masing total pertanyaan menghasilkan tanda bintang , maka data pertanyaan itu telah signifikan. Tanda bintang yang muncul memiliki dua kemungkinan:<sup>37</sup>

- d. Jika pertanyaan memunculkan bintang satu itu berarti hubungan signifikan pada level 5% (0,05) untuk dua sisi.
- e. Jika pertanyaan memunculkan bintang dua itu berarti hubungan signifikan pada level 1% (0,01) untuk dua sisi.

Validitas menampakkan bagaimana kecermatan dan ketepatan bagaimana ukuran dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Kriteria yang digunakan pada uji validitas sebagai berikut:

- Jika  $r$  hitung mendapatkan hasil positif atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka isi pernyataan tersebut valid.
- Jika  $r$  hitung mendapatkan hasil negatif atau  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka isi pernyataan tersebut tidak valid.

---

<sup>36</sup> Imam Ghozali, Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 21, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, cet 7, 2013), hlm 52.

<sup>37</sup> Anton bawono, Multivariate Analisis dengan SPSS, (Salatiga Press : STAIN Salatiga Press, 2006), hlm 76.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi inti dari suatu variabel. Kuesioner bisa dibilang handal yaitu apabila bentuk jawaban dari responden penelitian terhadap pertanyaan adalah jawaban yang konsisten atau stabil dari masa ke masa.<sup>38</sup>

Pada intinya uji reliabilitas dipakai sebagai alat menguji data yang telah didapatkan oleh peneliti melalui kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Sebuah kuesioner bisa dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari masa ke masa. Cara yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *cronbach alpha*. Rumusnya yaitu jika  $r$  hitung  $> 0,60$  maka butir pertanyaan bisa dikatakan reliabel. Jika  $r$  hitung  $< 0,60$  maka butir pertanyaan dikatakan belum reliabel.

## 3. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Tujuan utama dari uji normalitas yaitu untuk memastikan apakah model regresi residual pengganggu mempunyai distribusi yang normal. Cara untuk mengecek apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan dilaksanakan uji Kolmogrov-smirnov test yang ada di program SPSS.

Dalam distribusinya, data bisa dikatakan normal jika nilai signifikan  $> 0,05$ . Ada beberapa cara untuk mengeceknya, salah satunya dengan analisis grafik. Dengan metode grafik bisa terlihat distribusinya normal atau tidak

---

<sup>38</sup> Ghozali Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21, hlm 174

melalui grafik histogram dan normal *probability plot*.<sup>39</sup>

Melihat *probability plot* adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model dari regresi sesuai dengan syarat normalitas.
- 2) Data menyebar secara acak dan berjauhan dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model dari regresi tidak memenuhi syarat normalitas.

#### 4. Uji Multikolinieritas

Pada uji multikolinieritas dalam sebuah penelitian memiliki tujuan berupa pengujian terhadap bentuk regresi yang didapatkan ada korelasi pada tiap variabel bebas. Pada alat penguji ada atau tidak multikolinieritas pada model regresi ialah melalui pemantauan kedua nilai *tolerance* dan VIF. Dua hal dari pengukuran itu bisa menjelaskan tentang variabel bebas mana yang diberi penjelasan oleh variabel bebas yang lain. Oleh karenanya, nilai toleransi yang kecil disamakan dengan nilai VIF yang besar. Pada umumnya penggunaan nilai agar ditunjukkan bahwa terdapat multikolinieritas yakni :

- a. Jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai toleransi  $> 0,01$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika nilai VIF  $> 10$  dan nilai toleransi  $< 0,01$  maka terjadi multikolinieritas.<sup>40</sup>

#### 5. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bermaksud supaya diketahui residu absolut yang sama dari penelitian yang sedang diamati. Jika dugaan tidak ada heteroskedastisitas yang terjadi,

---

<sup>39</sup> Ibid, hlm 47

<sup>40</sup> Imam Ghozali, aplikasi analisis multivariete dengan SPSS IMB 23, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013). Hlm 103-104

maka tidak ada keefektifan dari mulai dari sampel terkecil sampai dengan sampel terbesar secara efisien dan diprediksi tidak ada keakuratan yang terjadi. Penelitian ini memakai pengujian heterokedastisitas yang diamati melalui titik pada *scatter plot* regresi. Teknik itu dilakukan dengan mengamati tentang grafik *scatter plot* dari ZPRED terhadap SRESID, ada atau tidaknya sebuah gambaran yang berada di grafik *scatter plot* dari ZPRED terhadap SRESID yang mana pada sumbu y merupakan setelah prediksi serta sumbu x merupakan residu yaitu selisih dari y yang diprediksi serta y yang berdasarkan oleh kenyataan. Jika ada bentuk pola, contohnya beberapa titik yang yang dapat membentuk sebuah pola yang memiliki tingkat teratur seperti gelombang, terjadi pelebaran kemudian penyempitan, dengan demikian terdapat heteroskedastisitas.<sup>41</sup>

## 6. Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan dalam menguji pengaruh beberapa variabel independen yang dirumuskan dengan :

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

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

X1 = Manfaat

X2 = Kepercayaan

X3 = Kemudahan

$\beta_1 X_1$  = Koefisien regresi

e = Error.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Ibid, hlm 134.

<sup>42</sup> Henky laran, selva temalagi, “ analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi menggunakan Program IBM SPSS 20, (Bandung : Alfabeta, 2013)hlm. 63.

## 7. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t parsial dipakai untuk menguji ada atau tidaknya korelasi atau hubungan yang berarti antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara parsial dengan variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah.

### a. Penentuan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

Ho:  $b_1 = b_2 = 0$ , artinya tidak adanya pengaruh secara riil antara variabel bebas yaitu Nasabah secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah.

Ha:  $b_1 = b_2 \neq 0$ , artinya adanya pengaruh yang riil antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah.

### b. Kriteria Pengujian

Apabila nilai probabilitas (signifikan) ,  $\leq 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  berarti hipotesis tidak terbukti maka Ho diterima dan Ha ditolak, jika dilakukan uji secara parsial.

Jika nilai probabilitas (signifikan)  $\geq 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T_{hitung} \leq T_{tabel}$  berarti hipotesis tidak terbukti maka Ho ditolak Ha diterima, bila dilakukan uji secara parsial.

### c. Pengambilan Data Keputusan

Ho diterima atau Ha ditolak jika  $T_{hitung} \leq T_{tabel}$  artinya diantara variabel bebas secara bersamaan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Ho ditolak atau Ha diterima jika  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  artinya diantara variabel bebas

secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Danang Sunyoto, Teori, Kuesioner, Analisis Data untuk pemasaran dan perilaku konsumen , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm 137.

## 8. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Pengujian F simultan berfungsi supaya mengetahui apakah variabel bebas bersamaan berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Hipotesis yang berasal dari uji F adalah sebagai berikut :

$H_0 = b_1, b_2 = 0$ , variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun bisa disimpulkan sebagai berikut:<sup>44</sup>

Membandingkan berapa nilai dari F Tabel yang ada di dalam tabel *Analysis of Variance* dengan F Ratio (F hitung) yang dihasilkan. Jika nilai F hitung lebih kecil daripada F tabel maka hasilnya adalah hipotesis nol  $H_0$ , yang bisa diuraikan yaitu semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Akan tetapi jika F hitung lebih besar daripada F tabel maka hasilnya adalah hipotesis alternatif  $H_a$ , yang bisa diuraikan jika semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nilai variabel dependen.

Berdasarkan dari probabilitas, jika tingkat signifikasinya ( $\alpha$ ) > 0,05 maka semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai probabilitas ( $\alpha$ ) < 0,05 maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

---

<sup>44</sup> Algifari, analisis Regresi : teori, kasus dan solusi, (Yogyakarta : BPF, 2000), hlm 72.

## 9. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi adalah uji yang bertujuan untuk menakar seberapa mampu model dalam menjelaskan tentang variasi dari variabel dependen. Hasil perhitungan dari Uji  $R^2$  adalah nilai diantara nol sampai satu. Nilai  $R^2$  yang sedikit maka kemampuan dari variabel independen dalam menjelaskan isi variasi tentang variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai yang didapat mendekati satu berarti dari variabel independen memberikan hampir segala informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Semakin besar nilai dari  $R^2$ , maka akan semakin kuat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen maka lebih kuat korelasi antara variabel dependen dengan variabel independen begitu juga jika variabel dependen lebih kecil dari moderating variabel maka semakin kuat pula hubungan moderating variabel dengan variabel. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel independen memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen dan apabila dalam hasil perhitungannya nilai  $R^2 = 0$  maka artinya variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independ.

## **BAB IV**

### **PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum dan objek penelitian**

##### **4.1.1 Profil Bank Syariah Indonesia KCP Unissula**

Nama : Bank Syariah Indonesia

Alamat : Komplek Kampus UNISSULA, Jl. Raya Kaligawe Km. 4

Kab /Kota : Semarang

No Telp :024 - 6592916

Call Center : BSI Call 14040 atau 021-29574040

Website : [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Kategori : Bank

##### **4.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadikan industri keuangan syariah. Adanya kesadaran masyarakat terhadap halal metter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di indonesia. Di dalamnya termasuk Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranannya sebagai fasilitator kepada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah Indonesia kini telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan kurun waktu tiga dekade. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan memperlihatkan bahwa trend positif dari tahun ke tahun. Dengan rasa semangat melakukan percepatan muncul karena banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki oleh Bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari bertepatan dengan 19 jumadil Akhir 1442 H menjadi tanda sejarah penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Adanya penggabungan Bank akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di tingkat global.

Penggabungan antara ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi bagi pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.<sup>45</sup>

#### **4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

Visi :

TOP 10 Global Islamic Bank

Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.

---

<sup>45</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

#### 4.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Produk Digital Banking :

a. BSI Mobile

Kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggam

b. BSI Aisyah

Chatbot Interaktif Bank Syariah Indonesia. Aisyah adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari Bank Syariah Indonesia.

BSI Aisyah mempunyai keunggulan :

a) Mudah

Mudah Tanya apapun ke Aisyah

b) Responsif

Memberikan respon yang cepat dan Akurat

c) Helpful

Mengetahui informasi mengenai produk, layanan, promosi, lokasi ATM & cabang Bank Syariah Indonesia.

c. Solusi Emas

Tabungan e-mas & Gadai emas. Layanan kepemilikan emas melalui BSI Mobile dengan pembelian emas mulai dari Rp50.000. Anda bisa beli, jual, transfer, serta tarik fisik emas dan gadai emas online dengan mudah dan aman tanpa perlu datang ke Cabang.

Keunggulan solusi Emas:

a. Investasi Terjangkau

Investasi emas yang terjangkau. Nasabah bisa menabung dalam bentuk emas mulai dari Rp50.000

b. Mudah dan murah

Nasabah tanpa repot ke gerai/toko emas, cukup melalui BSI Mobile, tanpa biaya transfer dan virtual account

Nyaman dan Aman

Nasabah tidak repot menyimpan emasnya sendiri, dititipkan di lembaga yang terpercaya dan sesuai syariah.

d. BSI Jadi berkah.id

Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui platform Jadiberkah.id. Jadi berkah.id adalah platform crowdfunding untuk Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf. Berbagai pilihan program ziswaf dapat anda temukan di platform Jadi berkah.id

Keunggulan BSI Jadi Berkah :

- Transparasi transaksi  
Transparansi dalam monitoring transaksi dan penghimpunan dana ziswaf
- Beragam pilihan Ziswaf  
Lebih dari 50 pilihan program untuk menyalurkan zakat, infaq, sadaqah, dan wakaf
- Mitra terbaik dan terpercaya  
Ada lebih dari 20 mitra penyalur ziswaf telah bergabung dengan jadiberkah.id

e. BSI ATM CRM

Setor tunai sekarang tidak pakai ribet. BSI ATM CRM (Cash Recycle Machine) atau ATM Setor Tarik merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua Nasabah Bank Syariah Indonesia.

Fungsi transaksi BSI ATM CRM :

- Setor tunai
- Tarik tunai
- Transfer antar rekening BSI
- Transfer antar bank

f. SallBSI Merchant Business

EDC Bank Syariah Indonesia merupakan layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

Keunggulan BSI Merchant Bussiness:

- Memperkaya metode pembayaran  
Menambah alternatif metode pembayaran customer
- Menerima transaksi ATM DEBIT dan QRIS  
Transaksi dapat menggunakan kartu ATM DEBIT dan QRIS
- Praktis dan Nymsn  
Menyediakan transaksi yang lebih praktis dan nyaman

g. BSI Cardless Withdrawal

Solusi praktis bagi Anda dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret.

Keunggulan BSI Cardless Withdrawal:

- Mudah  
Bisa dilakukan di semua ATM BSI dan Indomaret seluruh Indonesia
- Aman  
Menggunakan aplikasi BSI Mobile Nasabah
- Praktis  
Kapanpun bisa tarik tunai, tanpa harus membawa kartu ATM

h. BSI QRIS

Layanan Transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia

Keunggulan BSI QRIS:

- Mudah dan Aman  
Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna BSI mobile dalam bertransaksi menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman
- Sistematis  
Transaksi menjadi cepat, sistematis, dan otomatis
- Ringkas  
Tidak memerlukan uang kembalian

i. Buka Rekening Online

Layanan pembukaan rekening online melalui BSI Mobile adalah solusi untuk Anda yang ingin membuka rekening dengan mudah tanpa harus datang ke Cabang.

Keunggulan Rekening Online:

- Mudah dan simple  
Buka rekening sekarang bisa kapan saja dan dimana saja, tanpa perlu khawatir kehilangan momen penting bersama keluarga dan tidak repot karena harus antri di Bank
- Cepat  
Dalam hitungan menit, rekening langsung jadi dan Anda bisa langsung transaksi melalui BSI Mobile. Setoran awal bisa dilakukan melalui transfer minimal Rp100.000,-
- Aman dan nyaman  
Tidak perlu khawatir, kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data diri Anda. PT Bank Syariah Indonesia

adalah pelaku jasa keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK

j. BSI NET

Transaksi bisnis kini lebih mudah melalui layanan BSI Net kapanpun dan dimanapun. Berbagai kemudahan bertransaksi seperti melakukan transfer secara massal dan monitoring transaksi bisa anda lakukan di BSI Net

Keunggulan BSI NET:

- Kemudahan monitoring transaksi  
Cetak Mutasi Rekening hingga 2 Tahun
- Limit Besar  
Limit Transaksi hingga lebih dari 1 Miliar
- Kemudahan pengelolaan keuangan  
Fitur Multi User dan Batch Transfer memudahkan dalam mengelola bisnis

k. Mitra guna Online

Pembiayaan Mitraguna Online adalah layanan pembiayaan secara online yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (Multiguna) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap (payroll melalui Bank Syariah Indonesia) dan tanpa menggunakan agunan. Pembiayaan mitraguna online menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan Skema Al-Bai' dalam rangka Musyarakah Mutanaqishah (MMQ).

Manfaat:

- Proses mudah dan cepat tanpa perlu ke Bank
- Pembayaran Ujrah (kewajiban sewa) tetap hingga jatuh tempo
- Biaya Admin dan Asuransi ringan

- Tujuan : Pendidikan, Perjalanan Wisata (Halal) / Perjalanan Ibadah, Pembelian Bahan Bangunan/Renovasi, Kesehatan, Pembelian Barang Furniture, Elektronik, Kendaraan

Fitur Pembiayaan :

- Jangka waktu Maks. 3 tahun
- Limit s.d Rp50 Juta

#### l. BSI Debit Card

BSI Kartu Debit merupakan kartu ATM dari Bank Syariah Indonesia yang dapat di gunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan International (Visa).

Keunggulan BSI Debit Card:

- Mudah  
Transaksi lebih mudah di semua jaringan ATM dan EDC
- Beragam Promo  
Beragam promo menarik transaksi menggunakan kartu debit BSI
- Jangkauan luas  
Bisa digunakan untuk transaksi di dalam dan luar negeri

#### m. BSI Debit OTP

BSI Debit OTP merupakan layanan transaksi berbasis kartu debit yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap penggunaan transaksinya.

Keunggulan BSI Debit OTP:

- Aman  
PIN kartu dinamis terbebas dari skimming, Bisa dipindahtangankan
- Mudah  
Pendaftaran kartu debit OTP mudah melalui BSI Mobile
- Cepat

Cepat untuk mendapatkan kartu (bisa dibeli dimana saja di rekanan penjualan BSI).

n. Deposito Mobile

Fitur Deposito Mobile:

- Kemudahan dalam pengelolaan dana secara aman, terjamin, dan secara syariah melalui BSI Mobile.
- Minimal penempatan dana Rp10,000,000 dan maksimal Rp50,000,000.
- Jangka waktu penempatan 1, 3, dan 6 bulan, dengan nisbah yang diberikan adalah nisbah yang berlaku pada cabang/counter.
- Terdapat fitur pengaturan rubah jenis ARO (Automatic Roll Over) pada Deposito Mobile. Rubah jenis ARO dapat dilakukan dari deposito ARO (ARO atau ARO+Bagi Hasil) menjadi Non ARO atau Non ARO menjadi ARO (ARO atau ARO+Bagi Hasil).
- Pembukaan Deposito Mobile hanya dapat ditutup dan dirubah jenis ARO melalui mobile banking.
- Paperless. Nasabah tidak mendapatkan bilyet Deposito seperti pada pembukaan di Cabang, namun akan mendapatkan resi sebagai bukti pembukaan Deposito Mobile yang akan dikirim melalui email nasabah yang terdaftar pada BSI, dan tersimpan pada inbox Mobile Banking nasabah.
- Perubahan jenis ARO hanya dapat dilakukan apabila Deposito belum berjalan > 1 bulan pertama di setiap jangka waktu, dan maksimal H-3 sebelum tanggal jatuh tempo Deposito Mobile.

Contoh: pembukaan Deposito Mobile jenis ARO dengan jangka waktu 3 bulan pada tanggal 11 Januari 2021, maka

perubahan jenis ARO hanya dapat dilakukan pada tanggal 12 Januari s.d 8 Februari 2021, atau 12 April s.d 8 Mei 2021

o. Griya hasanah Online

Pembiayaan BSI Griya Hasanah Online Top Up merupakan Pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), dalam bentuk penambahan Pembiayaan dari Pembiayaan eksisting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah. Pembiayaan Griya Hasanah Online Top Up menggunakan Akad Refinancing Syariah dengan Skema Al-Bai' dalam rangka Musyarakah Mutanaqishah (MMQ).

Keunggulan Griya hasanah Online:

- Biaya ringan  
Skema layanan Syariah yang pastikan setiap biaya sesuai tujuan-nya
- Pengajuan real time  
Pengajuan Pembiayaan rumah dalam rangka top up lebih mudah dan cepat secara online
- Angsuran tetap dan terencana  
Pembiayaan Refinancing Syariah dengan cicilan pasti sesuai kesepakatan nasabah dan bank.

p. E-mas BSI Mobile

Fitur e-mas (e-mas) merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank) dimana saldo kepemilikan emas milik Nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui/ menggunakan BSI Mobile.

Prinsip Syariah dalam transaksi e-mas ini adalah :

- Pembukaan rekening emas menggunakan akad Wadiah Yad Amanah, yaitu akad dimana penerima titipan (Bank) menerima titipan (emas) dari pemberi titipan (Nasabah) dan tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan barang/obyek yang dititipkan (emas)

- Transaksi beli emas menggunakan akad Al Bal'i, yaitu akad jual-beli antara Bank sebagai penjual dan Nasabah sebagai pembeli yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukarkan (barang atau jasa) dengan selisih harga tertentu
- Transaksi jual emas menggunakan akad Al Bali', yaitu akad jual-beli antara Bank sebagai pembeli dan Nasabah sebagai penjual yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukarkan (barang atau jasa) dengan selisih harga tertentu
- Transaksi transfer emas menggunakan akad Wakallah Bil Ujroh, yaitu akad pemberian kuasa dari nasabah sebagai muwakkil (pihak yang memberikan kuasa) kepada Bank sebagai wakil (pihak yang menerima kuasa) untuk melakukan perbuatan hukum tertentu sesuai dengan perkara yang diwakilkan. Atas akad tersebut, Bank dapat menerima imbalan berupa ujroh (fee)
- Transaksi Gadali Emas berdasarkan prinsip Rahn dan Qardh, yaitu pembiayaan tunai (Qardh) dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad gadai (Rahn) dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas sebagai objek rahn yang diikat dengan akad Ijarah
- Transaksi tarik fisik emas merupakan fitur dari fitur e-mas apabila nasabah melakukan permintaan untuk mengambil fisik emas yang dimiliki nasabah

Pada Fitur e-mas:

- Fisik emas yang diperjualbelikan merupakan emas milik Bank dan tersedia dalam jumlah yang cukup untuk transaksi beli emas Nasabah
- Nasabah memperoleh hak atas emas sesuai dengan jumlah dan pembayaran yang dilakukan ketika proses beli emas
- Fisik emas yang telah dibeli Nasabah akan disimpan oleh Bank sesuai ketentuan yang berlaku di Bank
- Bank tidak akan melakukan pengalihan hak atas kepemilikan emas Nasabah kepada pihak lain
- Nasabah dapat melakukan pengambilan fisik emas dengan jumlah minimal tertentu sebagaimana diatur pada butir F.5 pada Syarat Ketentuan Khusus Pembukaan e-mas

Bank memastikan pencatatan saldo emas milik Nasabah yang dapat dilihat pada BSI Mobile. Jika terdapat ketidaksesuaian antara saldo emas milik Nasabah yang tercatat pada BSI Mobile dengan apa yang dicatat oleh Nasabah, maka Nasabah dapat menyampaikan perbedaan tersebut kepada Bank melalui email untuk ditindaklanjuti.

## **4.2 Deskripsi Data dan Karakteristik Responden**

### **4.2.1 Deskripsi Data Penelitian**

Deskripsi data dalam penelitian yaitu data yang menjelaskan serta menggambarkan situasi responden yang telah membantu dalam analisis penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel dan total populasi nasabah yang menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula.

Penelitian ini, peneliti menggunakan angket berupa kertas, selain itu peneliti juga menggunakan G-Form yang selanjutnya dibagikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula. Pembagian angket / kuesioner ini dilakukan pada hari Senin, 18 – 26 April 2022. Setelah data terkumpul peneliti langsung mengolah data menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin

###### Jenis kelamin

|                |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid          | laki-laki | 20        | 19.6    | 20.0          | 20.0               |
|                | Perempuan | 80        | 78.4    | 80.0          | 100.0              |
|                | Total     | 100       | 98.0    | 100.0         |                    |
| Missing System |           | 2         | 2.0     |               |                    |
| Total          |           | 102       | 100.0   |               |                    |

Pada Tabel dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah Bank SyariahIndonesia (BSI) KCP Unissula berdasarkan jenis kelamin untuk jumlahnasabah laki-laki yaitu 20% atau 20 nasabah sedangkan jenis kelaminperempuan berjumlah 60% atau 60 nasabah. Maka, data dari tabel tersebutdapat di simpulkan bahwa jumlah responden terbanyak dalam penelitian iniadalah perempuan

##### 2. Pendidikan

###### Pendidikan

|       |         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SMA/SMK | 54        | 52.9    | 54.0          | 54.0               |
|       | Diploma | 1         | 1.0     | 1.0           | 55.0               |

### Pendidikan

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| S1             | 42        | 41.2    | 42.0          | 97.0               |
| S2             | 2         | 2.0     | 2.0           | 99.0               |
| S3             | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| Total          | 100       | 98.0    | 100.0         |                    |
| Missing System | 2         | 2.0     |               |                    |
| Total          | 102       | 100.0   |               |                    |

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terdapat responden yang memiliki beragam pendidikan yaitu dari SMA/SMK, Diploma, Strata-1(S1) hingga strata-2 (S2) dan strata -3 (S3). Dari hasil tersebut yaitu dari hasil tersebut urutan pendidikan presentasinya yang paling rendah yaitu S3 sebanyak 1% atau 1 responden. Setelah itu pada pendidikan Diploma sebanyak 1% atau 1 responden, pada Strata -2 (S2) sebanyak 2% atau 2 responden dan pada pendidikan S1 sebanyak 42% atau 42 responden. Berbanding terbalik dengan S2, responden yang pendidikannya SMA/SMK itu terbilang paling banyak presentasinya yaitu sebanyak 54% atau 54 responden, dan lain sebagainya.

### 3. Usia

#### Usia

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid .20 | 19        | 18.6    | 19.0          | 19.0               |
| 20-29     | 63        | 61.8    | 63.0          | 82.0               |
| 30-39     | 14        | 13.7    | 14.0          | 96.0               |
| 40-50     | 4         | 3.9     | 4.0           | 100.0              |

|                |     |       |       |  |
|----------------|-----|-------|-------|--|
| Total          | 100 | 98.0  | 100.0 |  |
| Missing System | 2   | 2.0   |       |  |
| Total          | 102 | 100.0 |       |  |

Pada Tabel diketahui terkait objek pada penelitian ini berdasarkan usia / umur. Diketahui bahwa usia <20 tahun berjumlah 19% sama dengan 19 responden, dan usia 20-29 tahun sebanyak 63% atau 63 responden, untuk usia 30-39 tahun sebanyak 14% atau 14 responden, dan pada usia 40-50 tahun sebanyak 4% atau 4 responden. Dalam objek penelitian ini berdasarkan Usia responden terbanyak yaitu pada umur 20-29 tahun.

#### 4. Lama Nasabah

##### Lama nasabah

|                |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid          | 1-10  | 99        | 97.1    | 99.0          | 99.0               |
|                | 11-20 | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
|                | Total | 100       | 98.0    | 100.0         |                    |
| Missing System |       | 2         | 2.0     |               |                    |
| Total          |       | 102       | 100.0   |               |                    |

Pada Tabel dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula berdasarkan Lama Nasabah untuk jumlah nasabah 1-10 yaitu 99% atau 99 nasabah sedangkan Lama nasabah 11-20 berjumlah 1% atau 1 nasabah. Maka, data dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini adalah lama nasabah 1-10 tahun.

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas dihitung dengan korelasi antar skor atau dari tiap pernyataan dengan skor konstruk atau variabel. Instrument tiap item pernyataan dikatakan valid jika diketahui lebih besar dari atau ( ) dan nilai r positif. Dalam penelitian yang akan dilakukan, untuk uji validitas peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS v.26 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0.05.

#### Correlations

|       |                     | X1.1   | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | Total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1  | Pearson Correlation | 1      | .615** | .479** | .673** | .523** | .801** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.2  | Pearson Correlation | .615** | 1      | .589** | .651** | .592** | .838** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.3  | Pearson Correlation | .479** | .589** | 1      | .565** | .565** | .767** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.4  | Pearson Correlation | .673** | .651** | .565** | 1      | .711** | .879** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1.5  | Pearson Correlation | .523** | .592** | .565** | .711** | 1      | .828** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total | Pearson Correlation | .801** | .838** | .767** | .879** | .828** | 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).

### Correlations

|       |                     | X2.1   | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | Total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X2.1  | Pearson Correlation | 1      | .760** | .750** | .753** | .617** | .888** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.2  | Pearson Correlation | .760** | 1      | .706** | .642** | .676** | .865** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.3  | Pearson Correlation | .750** | .706** | 1      | .749** | .641** | .883** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.4  | Pearson Correlation | .753** | .642** | .749** | 1      | .729** | .893** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2.5  | Pearson Correlation | .617** | .676** | .641** | .729** | 1      | .835** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total | Pearson Correlation | .888** | .865** | .883** | .893** | .835** | 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).

### Correlations

|      |                     | X3.1   | X3.2   | X3.3   | X3.4  | X3.5   | Total  |
|------|---------------------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| X3.1 | Pearson Correlation | 1      | .392** | .252*  | .180  | .485** | .607** |
|      | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .011   | .073  | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X3.2 | Pearson Correlation | .392** | 1      | .571** | -.073 | .614** | .561** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .468  | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100    |
| X3.3 | Pearson Correlation | .252*  | .571** | 1      | -.173 | .462** | .444** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .011   | .000   |        | .086  | .000   | .000   |
|      | N                   | 100    | 100    | 100    | 100   | 100    | 100    |

|       |                     |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X3.4  | Pearson Correlation | .180   | -.073- | -.173- | 1      | -.026- | .671** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .073   | .468   | .086   |        | .797   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3.5  | Pearson Correlation | .485** | .614** | .462** | -.026- | 1      | .612** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .797   |        | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total | Pearson Correlation | .607** | .561** | .444** | .671** | .612** | 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).

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

### Correlations

|       |                     | Y1     | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Total  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1    | Pearson Correlation | 1      | .579** | .623** | .622** | .637** | .800** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y2    | Pearson Correlation | .579** | 1      | .616** | .666** | .667** | .834** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y3    | Pearson Correlation | .623** | .616** | 1      | .702** | .656** | .849** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y4    | Pearson Correlation | .622** | .666** | .702** | 1      | .752** | .884** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Y5    | Pearson Correlation | .637** | .667** | .656** | .752** | 1      | .880** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| Total | Pearson Correlation | .800** | .834** | .849** | .884** | .880** | 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).

| Item Kuesioner | r-hitung | r-Tabel 5% | Keterangan |
|----------------|----------|------------|------------|
| X1.1           | 0,801    | 0,165      | valid      |
| X1.2           | 0,838    | 0,165      | valid      |
| X1.3           | 0,767    | 0,165      | valid      |
| X1.4           | 0,879    | 0,165      | valid      |
| X1.5           | 0,828    | 0,165      | valid      |
| X2.1           | 0,888    | 0,165      | valid      |
| X2.2           | 0,865    | 0,165      | valid      |
| X2.3           | 0,883    | 0,165      | valid      |
| X2.4           | 0,893    | 0,165      | valid      |
| X2.5           | 0,835    | 0,165      | valid      |
| X3.1           | 0,607    | 0,165      | valid      |
| X3.2           | 0,561    | 0,165      | valid      |
| X3.3           | 0,444    | 0,165      | valid      |
| X3.4           | 0,671    | 0,165      | valid      |
| X3.5           | 0,612    | 0,165      | valid      |
| Y1             | 0,800    | 0,165      | valid      |
| Y2             | 0,834    | 0,165      | valid      |
| Y3             | 0,849    | 0,165      | valid      |
| Y4             | 0,884    | 0,165      | valid      |

Y5                      0,880                      0,165                      valid

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

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

Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , bisa nyatakan valid, sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka nyatakan tidak valid. Pada penelitian yang dilakukan menggunakan uji signifikansi untuk membandingkan antara nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  untuk degree of freedom ( $df = n - 2$ ). Dalam hal ini jumlah sampel besarnya  $df = 100 - 2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 5% (0.05) didapat  $r_{tabel} = 0,1654$  maka  $r_{hitung}$  harus lebih besar dari  $r_{tabel}$  supaya mendapatkan hasil yang valid. Berikut ini adalah hasil analisis.

Berdasarkan tabel diketahui jika nilai  $r_{hitung}$  dari total skor secara keseluruhan nilai indeks jika diujikan ternyata hasilnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk signifikansi alpha 5% dan ( $df = 100 - 2 = 98$ ) dengan uji dua sisi didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,1654 yang artinya setiap pertanyaan secara keseluruhan dalam empat variabel Manfaat (X1), Kepercayaan (X2), Kemudahan (X3) dan Minat BSI Mobile (Y) yang mendukung penelitian ini adalah valid.

### 4.3 Uji Reabilitas

**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 | 86.1800                    | 68.977                         | .619                             | .896                             |
| X1.2 | 86.2800                    | 68.325                         | .679                             | .895                             |
| X1.3 | 86.2300                    | 69.916                         | .570                             | .897                             |
| X1.4 | 86.2200                    | 67.406                         | .761                             | .893                             |
| X1.5 | 86.2200                    | 68.638                         | .628                             | .896                             |
| X2.1 | 86.2500                    | 68.169                         | .675                             | .895                             |
| X2.2 | 86.2900                    | 68.067                         | .645                             | .895                             |
| X2.3 | 86.3200                    | 67.897                         | .664                             | .895                             |

|      |         |        |        |      |
|------|---------|--------|--------|------|
| X2.4 | 86.2800 | 67.032 | .677   | .894 |
| X2.5 | 86.2100 | 68.329 | .685   | .895 |
| X3.1 | 86.1700 | 69.678 | .611   | .897 |
| X3.2 | 86.2400 | 68.285 | .710   | .894 |
| X3.3 | 86.3200 | 67.472 | .622   | .895 |
| X3.4 | 86.0100 | 74.535 | -.089- | .953 |
| X3.5 | 86.3300 | 65.435 | .746   | .891 |
| Y1   | 86.2400 | 67.881 | .784   | .893 |
| Y2   | 86.2500 | 67.038 | .712   | .893 |
| Y3   | 86.2600 | 67.023 | .713   | .893 |
| Y4   | 86.2500 | 66.917 | .743   | .893 |
| Y5   | 86.2700 | 66.300 | .746   | .892 |

| Variabel             | Reability Coefficient | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------------|-----------------------|------------------|------------|
| Manfaat (X1)         | 5 item                | 0,883            | Reliabel   |
| Kepercayaan (X2)     | 5 item                | 0,920            | Reliabel   |
| Kemudahan (X3)       | 5 item                | 0,323            | Reliabel   |
| Minat BSI Mobile (Y) | 5 item                | 0,902            | Reliabel   |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tiap variabel X dan y (Manfaat, Kepercayaan, kemudahan pengguna dan Minat menggunakan BSI Mobile) sehingga, dapat dikatakan Reliabel.

#### 4.4 Uji Normalitas

| One-SampleKolmogorov-SmirnovTest |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
|                                  | Unstandardize<br>dResidual |
| N                                | 100                        |

|                                  |                |                   |
|----------------------------------|----------------|-------------------|
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000          |
|                                  | Std. Deviation | 1.53268323        |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .172              |
|                                  | Positive       | .139              |
|                                  | Negative       | -.172             |
| Test Statistic                   |                | .172              |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000 <sup>c</sup> |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui untuk uji normalitas nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ , jadi bisa disimpulkan jika nilai residual berdistribusi normal. Seluruh variabel serta data yang dipakai dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal dan menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas yang sudah ditentukan yaitu lebih dari 0,05.

#### 4.5 Uji Multikolinieritas

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

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | -.852                       | 1.745      |                           | -.488 | .626 |                         |       |
| X1           | .237                        | .094       | .206                      | 2.519 | .013 | .522                    | 1.916 |
| X2           | .510                        | .071       | .512                      | 7.212 | .000 | .689                    | 1.452 |
| x3           | .289                        | .075       | .282                      | 3.873 | .000 | .657                    | 1.521 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Uji Multikolinieritas diatas, nilai tolerance variabel Manfaat berjumlah 0,522 dan VIF 1,916, nilai tolerance variabel Kepercayaan berjumlah 0,689 dan VIF 1,452, dan nilai tolerance variabel Kemudahan berjumlah 0,657 dan VIF 1,488. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance semua variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,0$  ,maka dapat dipastikan bahwa pada penelitian ini data yang diuji tidak terjadi multikolonieritas.

#### 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |             |                            |            |                          |       |      |
|---------------------------|-------------|----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
| Model                     |             | UnstandardizedCoefficients |            | StandardizedCoefficients | t     | Sig. |
|                           |             | B                          | Std. Error | Beta                     |       |      |
| 1                         | (Constant)  | -.944                      | 1.699      |                          | -.556 | .580 |
|                           | Manfaat     | .238                       | .093       | .206                     | 2.553 | .012 |
|                           | Kepercayaan | .510                       | .070       | .511                     | 7.302 | .000 |
|                           | Kemudahan   | .291                       | .073       | .284                     | 3.963 | .000 |

#### 4.7 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Simultan F

| ANOVA <sup>a</sup> |            |               |    |            |        |                   |
|--------------------|------------|---------------|----|------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum ofSquares | Df | MeanSquare | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 496.747       | 3  | 165.582    | 68.351 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 232.563       | 96 | 2.423      |        |                   |
|                    | Total      | 729.310       | 99 |            |        |                   |

Dependent Variable: Minat

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menabung(Y)

dapat diketahui bahwa persamaan regresi linear Berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,944 + 0,238 + 0,510 + 0,291 + e$$

Keterangan :

Y : Minat menggunakan BSI Mobile

X1: Manfaat

X2 : Kepercayaan

X3 : Kemudahan penggunaan

e : Standar Error

Jadi, hasil analisis dalam penelitian yang dilakukan menggunakan Aplikasi SPSS versi 26. Maka, dapat disimpulkan bahwa hasilnya sebagai Berikut:

1. Konstanta (a) bernilai positif 0.944, maka pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula nilai sebesar 0.944.
2. Koefisien regresi sebesar 0.238 bernilai positif, maka terdapat pengaruh Manfaat (X<sub>1</sub>) Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula nilai sebesar 0.238.
3. Koefisien regresi sebesar 0.510 bernilai positif, maka terdapat pengaruh antara Kepercayaan (X<sub>2</sub>) Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula sebesar 0.510.

Koefisien regresi sebesar 0.291 bernilai positif, maka terdapat pengaruh antara Kemudahan penggunaan (X<sub>3</sub>) Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula sebesar 0.291.

a. Dependent Variable: Minat

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

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh Manfaat (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan Penggunaan (X3) secara simultan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $68.351 > F$  tabel 2,35, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh Manfaat (X1), Kepercayaan (X2) dan Kemudahan penggunaan (X3) secara simultan terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula (Y).

2. Uji Parsial (t-test)

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | -.944                       | 1.699      |                           | -.556 | .580 |
| Manfaat                   | .238                        | .093       | .206                      | 2.553 | .012 |
| Kepercayaan               | .510                        | .070       | .511                      | 7.302 | .000 |
| Kemudahan                 | .291                        | .073       | .284                      | 3.963 | .000 |

a. Dependent Variable: Minat

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika uji parsial (t-test) dipakai dalam menguji hipotesis secara individual antara variabel independen Manfaat (X1), Kepercayaan (X2), dan Kemudahan (X3) secara parsial terkait pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI)

KCP Unissula (Y). Dasar dalam pengambilan keputusan untuk hasil uji t didapatkan dari ketentuan berikut :

1. Nilai Signifikan positif untuk pengaruh Manfaat (X1) terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula (Y) adalah sebesar  $0,012 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2.553 > 1,782$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.
2. Nilai Signifikan positif untuk pengaruh Manfaat (X2) terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7.302 > 1,782$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y.
3. Nilai Signifikan positif untuk pengaruh Kemudahan penggunaan (X3) terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Unissula (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3.963 > 1,782$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X3 terhadap Y.

### 3. Uji Determinan R<sup>2</sup>

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .825 <sup>a</sup> | .681     | .671              | 1.556                      |

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

b. Dependent Variable: Minat

Berdasarkan tabel dapat diketahui jika koefisien korelasi  $\textcircled{R}$  sebesar 0,681 berarti terdapat hubungan antara variabel dependen (Y) minat Menggunakan BSI Mobile Dengan variabel independen (X1) Manfaat, (X2) Kepercayaan Dan (X3) Kemudahan Penggunaan 0,825. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) Sebesar 0,671 ini berarti

kontribusi variabel independen (Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan) mempengaruhi variabel dependen (Minat nasabah menggunakan BSI Mobile) sebesar 67.1% sedangkan sisanya sebesar 32.9% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Analisis Data Penelitian**

##### **1. Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia**

Hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS versi 26 berdasarkan uji analisis (t-test). Nilai koefisien sebesar 0,238 dan tingkan signifikasi  $0,012 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2.553 > 1,782$ . Dari hasil di atas bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

##### **2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia**

Hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS versi 26 berdasarkan uji analisis (t-test). Nilai koefisien sebesar 0,510 dan tingkan signifikasi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7.362 > 1,782$ . Dari hasil di atas menunjukkan bahwa variable kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

##### **3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia**

Hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SPSS versi 26 berdasarkan uji analisis (t-test). Nilai koefisien sebesar 0,291 dan tingkan signifikasi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3.963 > 1,782$ . Dari hasil diatas variable kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti Tentang pengaruh manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula. Maka, Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Manfaat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial Terhadap Minat BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Hal ini Ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,553 lebih besar dari nilai t tabel Sebesar 1,782 dan nilai nignifikan 0,012 lebih kecil dari 0,05. Artinya Manfaat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minat BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial Terhadap Minat menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Hal ini Ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 7,302 lebih besar dari nilai t tabel Sebesar 1,782 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya Kepercayaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Minat nasabah menggunakan BSI mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Unissula.
3. Variabel Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Minat nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia. Hal ini ditunjukkan Dengan nilai t hitung sebesar 3.963 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,872 Dan nilai nignifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya kemudahan menjadi salah Satu faktor yang dapat mempengaruhi Minat nasabah menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP unissula.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lainnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian tentang minat menggunakan mobile banking diharapkan untuk memperhatikan faktor-faktor atau variabel lain yang lebih mempengaruhi minat menggunakan mobile banking dan memberikan manfaat untuk dapat digunakan sebagai mempertimbangkannya.

2. Bagi nasabah Bank Syariah Indonesia

Bagi nasabah untuk tetap berhati-hati dalam melakukan transaksi dan menjaga kerahasiaan password ataupun mobile banking karena tidak semua menjadi tanggungjawab pihak bank.

3. Bank Syariah Indonesia KCP Unissula

Bagi pihak bank, penulis berharap kepada pihak BSI untuk dapat lebih meningkatkan jaringan atau server mobile banking agar tidak sering terjadi eror dengan begitu nasabah dapat dengan nyaman melakukan transaksi menggunakan layanan mobile banking BSI sehingga dapat menambah minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Bambang, “ *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI)*”
- Anisa, “*Minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah*” , jurnal of islam management and bussines Vol. 2, No.2 Oktober 2018
- Febrianti dwita, “*Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*” Vol.5 No.2 th 2021 <https://www.bankbsi.co.id/>
- Fery, “ *Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi pertamina Go di kota semarang (survey pada pengguna aplikasi pertamina Go di kota semarang).*”
- Hani werdi Apriyanti, “*Perkembangan industri perbankan syariah di indonesia : analisis peluang dan tantangan* “, Vol 1, No.1, september 2017. Hal 17
- Komang Agus, “ *pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi harga dan pemasaran internet terhadap pemesanan ulang online hotel di Bali*”, Jurnal ekonomi dan bisnis Universitas udayana 7.10 (2018) 2247-2256
- Krisnanto, jurnal manajemen dan bisnis “*PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA GOJEK DI KOTASINGARAJA*” vol. 3 No. 1, th.2021.
- Mahmudatus Sa’diyah & Nur Azizah, “ *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah muslim pengguna Mobile banking*”, juni 2013, Hal. 120
- Miftahuddin, Decky Hendarsyah, “ *analisis perbandingan fasilitas aplikasi Mobile banking Bank Syariah mandiri kCP. Bengkalis dengan bank mandiri Kc. Bengkalis*”, Iqtishaduna : jurnal ekonomi kita, Vol. 8, No.1 Juni 2019, Hal 16-32
- Nurdin, jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah “*PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DIBANK MEGA SYARIAH CABANG PALU*” vol. 3 No. 1
- Otoritas jasa keuangan,” *Bijak ber- e banking*”, Mei 2015

Syamsul hadi, “ Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan Mobile banking”, Hal 55

Yusmanto,Aldarba, “ *Integrasi protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking*”, Edukasi dan penelitian Informatika (JEPIN), vol.1, No.2, 2015, Hal 128

Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Pasal 40 Ayat (1).

Akbar, R.P., & Usman, H. 2008. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Algifari. 2000. *Analisis Regresi: Teori, Kasus, Dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE. Arif, M. N. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Assauri, S. 2002. “Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi”. Jakarta: Rajawali Press.

Badri, S. 2012. *Metode Statistik untuk Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.

Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.

Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* Latan, H.,Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi MenggunakanProgram IBM SPSS 20*. Bandung: Alfabeta.

21. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.Sunyoto, D. 2013. *Teori, Kuisisioner, Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo, Edy ,et al.2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah?*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Azizah, A.Mujaddid, dan Dessy Farida. 2021. “*The Effect of Margin Income and Shares of Results on Net Profit Achieved In BRI Syariah*”, *Journal of Islamic Finance and Banking*, Vol.3 No.

Subaidi. 2018. “Peran dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur”, *Istidlal*, Vol.2, No. 2.

Sudarsono, H. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Ekonosia FE UII.

Yumanita, A. D. 2005. *Bank Syariah*. Jakarta : Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan BI.

<https://www.bankbsi.co.id/>

Azka Al Afifah, “ pengaruh kualitas layanan, kepercayaan , dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah “(studi kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor cabang simpang patal Palembang).

Bachman dan Zaheer, “ The Handbook Of Turt Resech, (Jakarta: Erlangga, 2006), Hal 35

Nur inayah, ratno dan warno, “ The role of spirituality the behavior of sharia bank Mobile Banking : Evidence From Indonesia.

## LAMPIRAN

a. Pertanyaan /pernyataan Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak /Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Salam hormat,

Dengan ini saya :

Nama : Ita Nafilah

NIM : 1805036102

Prodi/ Fakultas : S1 Perbankan Syariah/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya melakukan penelitian dengan judul skripsi “ **Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus BSI KCP Unissula)**” untuk keperluan tersebut saya memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i miliki. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat menyelesaikan strata satu di UIN Walisongo Semarang.

Semoga partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan manfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya untuk tidak diberitahukan kepada pihak lain dalam kepentingan apapun.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ita Nafilah

NIM. 1805036102

## DATA RESPONDEN

Kepada Yth Bapak/Ibu /Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Berilah tanda ceklist (  ) pada jawaban yang sesuai dengan data dari Bapak/Ibu/Saudara/i

### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
  - a. Perempuan
  - b. laki-laki
3. Usia :
4. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD/Sederajat
  - b. SMP/Sederajat
  - c. SMA /Sederajat
  - d. S1
  - e. S2
  - f. S3
5. Lama Menjadi Nasabah :

### B. Petunjuk Pengisian

1. Beri Tanda (  ) pada kolom skala pengukuran yang tersedia mulai dari dari angka 1 sampai 5 untuk setiap pertanyaan yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan tanda ceklist (  ) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i anggap paling benar.

Keterangan sebagai berikut :

- a. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

- b. Skor 2 : Kurang Setuju (KS)
- c. Skor 3 : Ragu (R)
- d. Skor 4 : Setuju (S)
- e. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)

**DAFTAR PERTANYAAN**

1. Manfaat (X)

| No | Pertanyaan                                                                     | STS | KS | R | S | SS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1. | BSI Mobile memiliki banyak manfaat bagi nasabah                                |     |    |   |   |    |
| 2. | BSI Mobile sangat mendukung aktivitas saya                                     |     |    |   |   |    |
| 3. | Transaksi yang dilakukan menggunakan BSI Mobile sangat efektif                 |     |    |   |   |    |
| 4. | Dengan menggunakan BSI Mobile kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi |     |    |   |   |    |
| 5. | BSI Mobile dapat menghemat waktu transaksi                                     |     |    |   |   |    |

2. Kepercayaan (X)

| No | Pertanyaan                                                                  | STS | KS | R | S | SS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1. | Pelayanan menggunakan BSI Mobile dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan |     |    |   |   |    |
| 2. | Pelayanan BSI Mobile mementingkan kondisi nasabah                           |     |    |   |   |    |
| 3. | Semua data yang diproses melalui BSI Mobile dapat dipercaya dan tidak akan  |     |    |   |   |    |

|    |                                                                                        |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    | disalah gunakan oleh pihak bank                                                        |  |  |  |  |  |
| 4. | Informasi yang diberikan BSI Mobile dapat dipercaya                                    |  |  |  |  |  |
| 5. | Dengan menggunakan BSI Mobile Nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya |  |  |  |  |  |

### 3. Kemudahan (X)

| No | Pertanyaan                                                                                                      | STS | KS | R | S | SS |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1. | Layanan BSI Mobile memudahkan dalam bertansaksi                                                                 |     |    |   |   |    |
| 2. | Layanan Mobile Banking bank Syariah Indonesia memiliki kemudahan dalam akses informasi mengenai produk dan jasa |     |    |   |   |    |
| 3. | BSI Mobile memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami                                                 |     |    |   |   |    |
| 4. | BSI Mobile dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun                                                               |     |    |   |   |    |
| 5. | BSI Mobile dapat diakses dengan cepat                                                                           |     |    |   |   |    |

### 4. Minat (Y)

| No | Pertanyaan                                   | STS | KS | R | S | SS |
|----|----------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1. | BSI Mobile sangat cocok untuk kebutuhan saya |     |    |   |   |    |
| 2. | Saya tertarik menggunakan BSI Mobile         |     |    |   |   |    |
| 3. | Saya sangat senang menggunakan BSI           |     |    |   |   |    |

|    |                                                                              |  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    | Mobile karena praktis                                                        |  |  |  |  |  |
| 4. | Saya merekomendasikan BSI Mobile kepada orang terdekat                       |  |  |  |  |  |
| 5. | Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BSI Mobile |  |  |  |  |  |

b. Tabulasi data

| Manfaat (X1) |      |      |      |      | Total X1 | Kepercayaan (X2) |      |      |      |      | Total X2 |
|--------------|------|------|------|------|----------|------------------|------|------|------|------|----------|
| X1.1         | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 |          | X2.1             | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 |          |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 4    | 4    | 4    | 4    | 21       | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 4    | 24       | 5                | 5    | 5    | 5    | 4    | 24       |
| 4            | 4    | 4    | 3    | 3    | 18       | 4                | 3    | 4    | 3    | 4    | 18       |
| 4            | 4    | 5    | 5    | 5    | 23       | 4                | 4    | 4    | 5    | 5    | 22       |
| 5            | 5    | 4    | 5    | 5    | 24       | 5                | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       |
| 5            | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       | 5                | 5    | 5    | 5    | 4    | 24       |
| 5            | 5    | 4    | 5    | 4    | 23       | 5                | 5    | 5    | 4    | 4    | 23       |
| 4            | 5    | 5    | 5    | 4    | 23       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 4    | 5    | 5    | 5    | 24       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 4    | 5    | 5    | 5    | 24       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 5                | 5    | 4    | 4    | 4    | 22       |
| 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 4    | 4    | 4    | 4    | 21       | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 5            | 4    | 4    | 4    | 4    | 21       | 5                | 5    | 4    | 4    | 5    | 23       |
| 5            | 5    | 5    | 4    | 4    | 23       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       | 5                | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       |
| 5            | 4    | 4    | 5    | 5    | 23       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 4    | 4    | 4    | 4    | 21       |
| 4            | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       | 4                | 4    | 4    | 4    | 4    | 20       |
| 5            | 5    | 4    | 5    | 5    | 24       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |
| 5            | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       | 5                | 5    | 5    | 5    | 5    | 25       |

|   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

|   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |

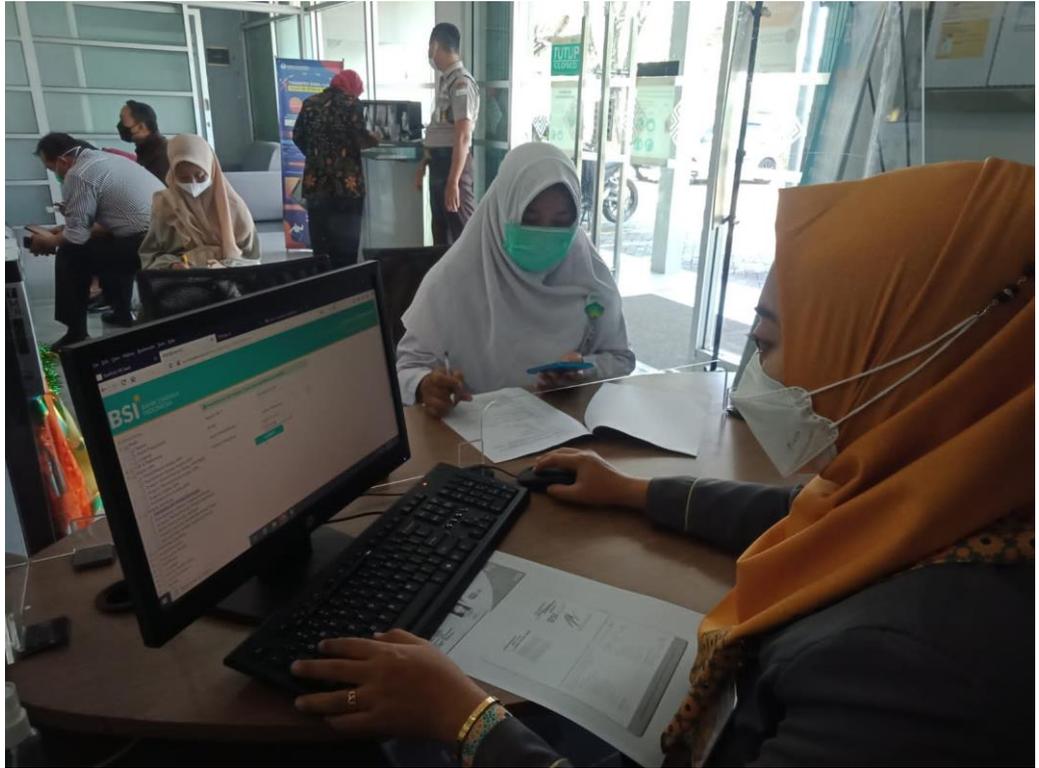
| Kemudahan (X3) |      |      |      |      | Total<br>X3 | Minat (Y) |     |     |     |     | Total<br>Y |
|----------------|------|------|------|------|-------------|-----------|-----|-----|-----|-----|------------|
| X3.1           | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 |             | Y.1       | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 |            |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 4    | 4    | 4    | 4    | 21          | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 20         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 5         | 5   | 5   | 4   | 5   | 24         |
| 5              | 4    | 4    | 4    | 5    | 22          | 4         | 5   | 5   | 4   | 4   | 22         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 4   | 5   | 24         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 4         | 5   | 5   | 5   | 5   | 24         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 4         | 5   | 5   | 5   | 5   | 24         |
| 5              | 4    | 5    | 5    | 5    | 24          | 5         | 5   | 5   | 4   | 5   | 24         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 4    | 4    | 4    | 4    | 20          | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 20         |
| 4              | 4    | 4    | 4    | 4    | 20          | 4         | 4   | 4   | 4   | 5   | 21         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 4    | 4    | 4    | 4    | 21          | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 20         |
| 5              | 5    | 4    | 4    | 5    | 23          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 5    | 4    | 5    | 5    | 24          | 5         | 4   | 5   | 5   | 5   | 24         |
| 4              | 4    | 4    | 4    | 5    | 21          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 4         | 4   | 5   | 5   | 5   | 23         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 4         | 5   | 5   | 5   | 5   | 24         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 4   | 5   | 24         |
| 4              | 4    | 4    | 4    | 4    | 20          | 4         | 4   | 5   | 5   | 4   | 22         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 6    | 25          | 5         | 5   | 4   | 5   | 5   | 24         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 4    | 24          | 5         | 5   | 4   | 5   | 5   | 24         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 4    | 5    | 5    | 4    | 22          | 4         | 5   | 5   | 4   | 4   | 22         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 4    | 4    | 5    | 4    | 22          | 4         | 4   | 4   | 4   | 5   | 21         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 4    | 3    | 4    | 3    | 18          | 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 20         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 4              | 4    | 4    | 4    | 4    | 20          | 4         | 4   | 5   | 4   | 3   | 20         |
| 5              | 5    | 5    | 5    | 5    | 25          | 5         | 5   | 5   | 5   | 5   | 25         |
| 5              | 4    | 5    | 5    | 4    | 23          | 5         | 5   | 5   | 5   | 4   | 24         |
| 4              | 5    | 5    | 5    | 5    | 24          | 5         | 5   | 4   | 5   | 5   | 24         |

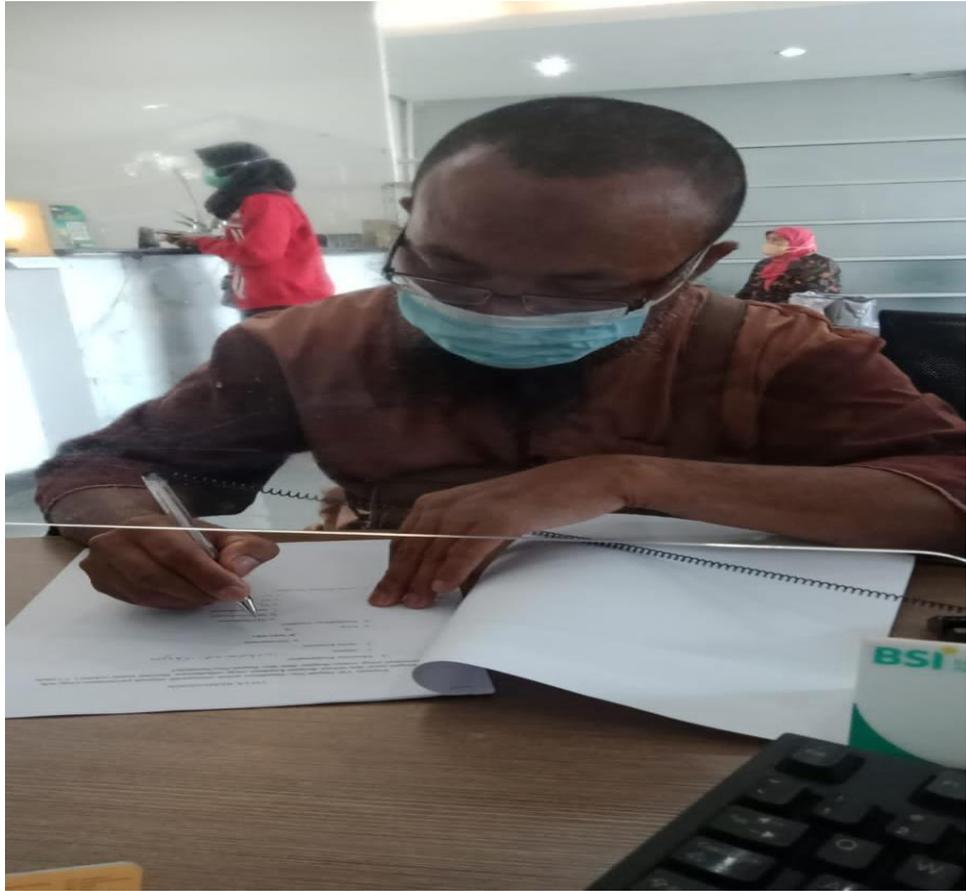
|   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |

|   |   |   |    |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|----|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 5 | 4  | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 22 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 3  | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 5  | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 3 | 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 4 | 4 | 5  | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 3 | 2 | 22 | 3 | 35 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 3  | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 3 | 5 | 5 | 5  | 1 | 19 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| 5 | 4 | 2 | 4  | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 3 | 4 | 5  | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |

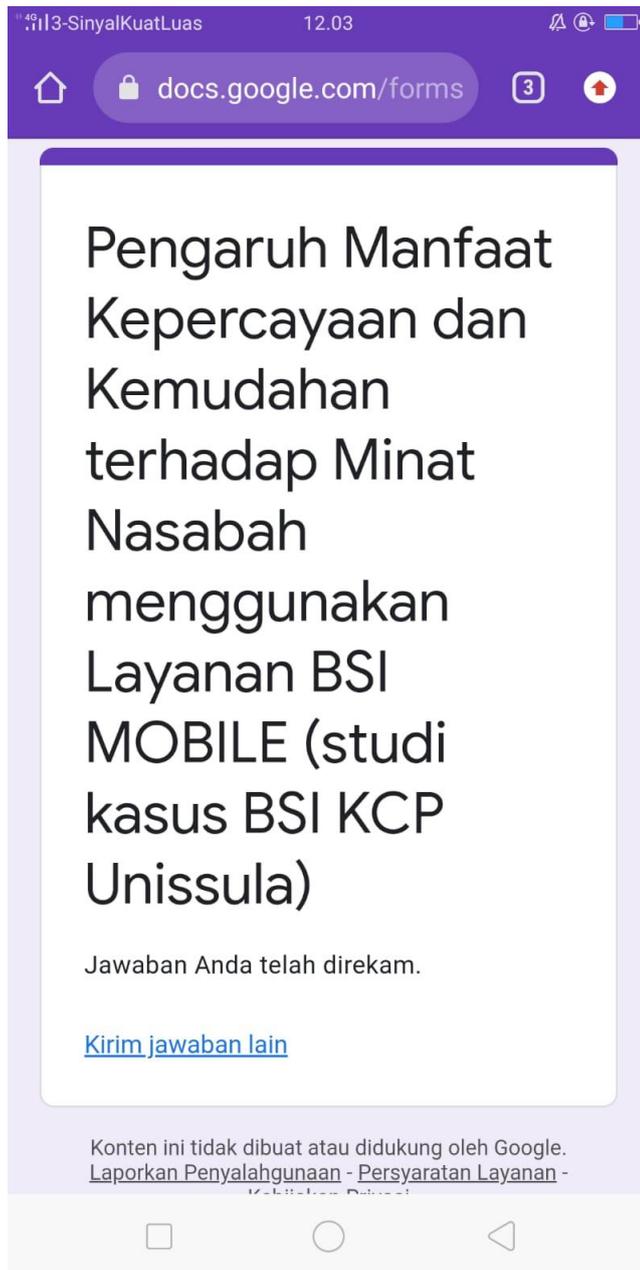
c. Foto











**d. Tabel Halis olah Data**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .825 <sup>a</sup> | .681     | .671              | 1.556                      |

| Coefficients <sup>a</sup> |             |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)  | -.944                       | 1.699      |                           | -.556 | .580 |
|                           | Manfaat     | .238                        | .093       | .206                      | 2.553 | .012 |
|                           | Kepercayaan | .510                        | .070       | .511                      | 7.302 | .000 |
|                           | Kemudahan   | .291                        | .073       | .284                      | 3.963 | .000 |

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 496.747        | 3  | 165.582     | 68.351 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 232.563        | 96 | 2.423       |        |                   |
|                    | Total      | 729.310        | 99 |             |        |                   |

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |             |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                           |             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                 |             | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                               | (Constant)  | -.944                       | 1.699      |                           | -.556 | .580 |
|                                 | Manfaat     | .238                        | .093       | .206                      | 2.553 | .012 |
|                                 | Kepercayaan | .510                        | .070       | .511                      | 7.302 | .000 |
|                                 | Kemudahan   | .291                        | .073       | .284                      | 3.963 | .000 |

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b> |                |                         |
|-------------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                           |                | Unstandardized Residual |
| N                                         |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | Mean           | .0000000                |
|                                           | Std. Deviation | 1.53268323              |
| Most Extreme Differences                  | Absolute       | .172                    |
|                                           | Positive       | .139                    |
|                                           | Negative       | -.172                   |
| Test Statistic                            |                | .172                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                    |                | .000 <sup>c</sup>       |

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ita Nafilah  
Tempat, tanggal lahir : Batang, 06 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Ds. Kalibeluk Rt 20/Rw 09 Kec  
Warungasem Kab. Batang

### **Pendidikan Formal**

SD N 02 Kalibeluk Lulus tahun 2012

SMP N 1 Warungasem Lulus tahun 2015

MA Sunan Pandanaran Lulus tahun 2018

### **Pengalaman Organisasi**

JQH el Febi's el Fasha

Semarang, 19 Desember 2022

Penulis,

Ita Nafilah