

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN  
MOBILE BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata S.1 dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**Oleh :**

**Asri Sekar Alam**

**NIM 1805036062**

**S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Asri Sekar Alam

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

**Nama** : Asri Sekar Alam

**NIM** : 1805036062

**Jurusan** : S1 Perbankan Syariah

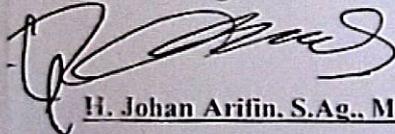
**Judul Skripsi** : **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN**

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 15 Juni 2022

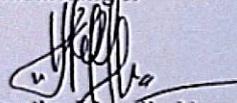
Pembimbing I



**H. Johan Arifin, S.Ag., MM**

NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II



**Kartika Marella Vanni, S.ST., M.E**

NIP. 199304212019032028



**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: febi@walisongo.ac.id

**PENGESAHAN**

Nama : Asri Sekar Alam  
NIM : 1805036062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat KCP Lamongan.**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS pada tanggal

23 Juni 2022

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana (Strata Satu/ S1) dalam ilmu Perbankan Syariah.

Semarang, 28 Juni 2022

**Dewan Penguji**

Ketua Sidang

Mashilal, M.Si.

NIP. 198405162019031005

Sekretaris Sidang

Johan Arifin, S.Ag., MM.

NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji I

Arif Afendi, SE., M.Sc.

NIP. 19850526 201503 1 002

Penguji II

Choirul Huda, M. Ag.

NIP. 19760109 200501 1002

Pembimbing I

Johan Arifin, S.Ag., MM.

NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II

Kartika Marcella Vanni, S.ST., M.E.

NIP. 199304212019032028



## MOTTO

**“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi.”**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

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

(QS. al-Insyirah: 5-6)

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang paling penulis sayangi dan cintai (Ibu Siti Aisyah dan Bapak Abu Bakar) yang selalu memanjatkan doa dalam mengiringi saya mengerjakan skripsi ini, selalu memberi dukungan moril maupun materil. Karya tulis ini sebagai wujud terima kasih sebesar-besarnya kepada beliau atas pengorbanan dan jeri payah nya hingga penulis sampai dititik ini. Terima kasih, rasa cinta, kasih dan sayang tak terhingga.
2. Kakak-kakak, adik dan seluruh keponakan yang terkasih.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus maju dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Choirul Huda M.Ag. selaku dosen wali penulis
5. Pembimbing skripsi ini Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM. dan Ibu kartika Marella Vanni, S.ST., M.E.
6. Sahabat saya Putri Ainun Ifadoh Amir dan sobat brt saya dian yang selalu baik, mensupport dan memberikan dukungan kepada saya supaya segera menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak, dan harapan saya semoga pertemanan kita masih terjaga baik sampai nanti.
7. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2018. Terima kasih banyak atas bantuan dan kerja samanya selama ini, serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian tugas akhir ini. Buat Mumu, Ghani, Fira, Dita, Sun, Rizka, Mba Bel, terima kasih selama ini atas tumpangan (kost), traktiran dan lainnya.
8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting , I wanna thank me for just being me at all times.*

## DEKLARASI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, penulis meyakini bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis, dimuat, maupun diterbitkan sebelumnya. Demikian juga skripsi ini tidak dibuat dengan mengambil karya orang lain, kecuali yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Juni 2022

Deklarator,



**Asri Sekar Alam**

1805036062

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Sesuai dengan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, tentang transliterasi Arab-Latin sebagai berikut:

### A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er

ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we

هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	a
اِ	Kasrah	i	i
اُ	Dammah	u	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَي...	Fathah dan ya	ai	a dan u
اَوْ...	Fathah dan wau	au	a dan u

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ... اِ... اِ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ... اِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اِ... اِ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

#### 1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah "t".

#### 2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

#### 3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu اَل , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

## 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

### **G. Hamzah**

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

### **H. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **I. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

### **J. Tajwid**

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

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 98 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, Uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji F), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 22 *for windows*. Dari hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai thitung sebesar  $4,123 > 1,98580$ , dan nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil daripada  $0,05$  maka H1 diterima, Artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Variabel kepercayaan memiliki nilai thitung sebesar  $2,110 > 1,98580$  dan nilai signifikansi  $0,038$  lebih kecil daripada  $0,05$  maka H2 diterima, Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Variabel risiko memiliki nilai thitung sebesar  $-1,995 < 1,98580$  dan nilai signifikansi  $0,049$  lebih kecil daripada  $0,05$  maka H3 diterima, Artinya variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Variabel kualitas layanan memiliki nilai thitung  $1,224 < 1,98580$  dengan nilai signifikansi  $0,224$  lebih besar daripada  $0,05$ . maka H4 ditolak. Artinya variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*

**Kata Kunci :** Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, Kualitas Layanan, dan *Mobile Banking*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of ease of use, trust, risk, and service quality on customer interest in using mobile banking. This type of research is associative research with a quantitative approach. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The sample of this research was 98 respondents who were taken by purposive sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis method used multiple linear regression test, classic assumption test, hypothesis test (t test and F test), then the data was processed using SPSS 22 for windows application.  $> 1.98580$ , and a significance value of 0.000 is smaller than 0.05, so H1 is accepted. This means that the ease of use variable has a positive and significant effect on customer interest in using mobile banking. The trust variable has a tcount value of 2.110  $> 1.98580$  and a significance value of 0.038 which is smaller than 0.05, so H2 is accepted. This means that the trust variable has a positive and significant effect on customer interest in using mobile banking. The risk variable has a tcount of -1.995  $< 1.98580$  and a significance value of 0.049 which is smaller than 0.05, so H3 is accepted. This means that the risk variable has a negative and significant effect on customer interest in using mobile banking. The service quality variable has a tcount value of 1.224  $< 1.98580$  with a significance value of 0.224 greater than 0.05. then H4 is rejected. This means that the service quality variable has no significant effect on customer interest in using mobile banking*

*Keywords: Ease of Use, Trust, Risk, Service Quality, and Mobile Banking*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puja dan puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat Kcp Lamongan”** Serta tak lupa shalawat serta salam kita haturkan kepada uswah, qudwah kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya juga kepada pengikutnya sampai akhir dunia ini.

Penulian karya tulis ilmiah skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini banyak pihak yang terlibat dalam memberikan bimbingan dan arahan, serta kritik saran kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Maka dari itu dengan kerendahan hati dan keikhlasan, penulis ingin mengucapkan terima kasih 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 yang telah memberikan dedikasi yang membanggakan.
3. Ibu Heni Yuningrum, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, saran dan waktu kepada penulis skripsi ini.
5. Ibu Kartika Marella Vanni, S.ST., M.E. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, saran dan waktu kepada penulis skripsi ini.
6. Bapak Choirul Huda, M.Ag selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, saran dan waktu kepada penulis skripsi ini dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di kampus.

8. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat, dorongan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung, motivasi serta doakepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang angkatan 2018, khususnya PBAS-B terima kasih atas kebersamaan dan kenangan indah selama penulis menempuh pendidikan.
11. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan tulus selalu memberikan doa, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati dan ke ikhlasan penulis berharap dengan segala kekurangan yang ada pada skripsi ini mampu menjadi bahan pembelajaran generasi berikutnya agar mampu menyusun skripsi dengan baik dan benar.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Lamongan, 26 Mei 2022

Penulis



**Asri Sekar Alam**

1805036062

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Mobile Banking .....	11
2.1.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	11
2.1.2 Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	12
2.1.3 Dampak Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	13
2.1.4 Kekurangan Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	13
2.1.5 Landasan Hukum <i>Mobile Banking</i> .....	14
2.2 Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> ).....	14
2.3 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	15

2.4 Risiko ( <i>Risk</i> ).....	16
2.5 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	17
2.6 TPB ( <i>Theory Planned Behaviour</i> ).....	18
2.7 Minat.....	20
2.7.1 Pengertian Minat.....	20
2.7.2 Indikator Minat.....	20
2.7.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	22
2.8 Nasabah.....	23
2.8.1 Pengertian Nasabah.....	23
2.8.2 Jenis-Jenis Nasabah.....	23
2.8.3 Karakter Nasabah.....	24
2.8.4 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah.....	24
2.9 Penelitian Terdahulu.....	25
2.10 Kerangka Pemikiran.....	29
2.11 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Sumber Data.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Kuesioner.....	33
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	34
1. Variabel Independen (X).....	34
a. Kemudahan Penggunaan (X1).....	34
b. Kepercayaan (X2).....	34
c. Risiko (X3).....	35
d. Kualitas Layanan (X4).....	35
2. Variabel Dependen (Y).....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
1. Pengujian Kualitas Data.....	36

a. Uji Validitas .....	36
b. Uji Reliabilitas.....	36
2. Pengujian Asumsi Klasik .....	36
a. Uji Normalitas .....	36
b. Uji Multikolinieritas .....	37
c. Uji Heteroskedastisitas .....	37
3. Pengujian Hipotesis .....	37
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
b. Uji Statistik t.....	38
c. Uji Simultan F .....	38
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia .....	40
4.1.2 Sejarah Bank Muamalat KCP Lamongan .....	41
4.1.3 Visi, Misi, dan Tujuan Bank Muamalat KCP Lamongan .....	42
4.1.4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Lamongan.....	43
4.1.5 Produk Bank Muamalat KCP Lamongan .....	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.2 Berdasarkan Usia .....	52
4.2.3 Beradsarkan Pekerjaan.....	52
4.2.4 Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan Akses Internet .....	53
4.3 Hasil Analisis Uji Data .....	53
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	53
a. Uji Validitas .....	54

b. Uji Reliabilitas .....	55
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas Data .....	55
b. Uji Multikolinieritas.....	56
c. Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.3.3 Uji Hipotesis .....	58
a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
b. Uji Statistik t .....	59
c. Uji Simultan F.....	60
d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
4.4 Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	6
Tabel 4.1 .....	51
Tabel 4.2 .....	52
Tabel 4.3 .....	52
Tabel 4.4 .....	53
Tabel 4.5 .....	54
Tabel 4.6 .....	55
Tabel 4.7 .....	56
Tabel 4.8 .....	56
Tabel 4.9 .....	57
Tabel 4.10 .....	58
Tabel 4.11 .....	61
Tabel 4.12 .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	2
Gambar 2.1.....	29

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri keuangan syariah mempunyai sebuah elemen dan berpengaruh terhadap implementasi pembangunannya dalam sebuah peran dengan sifat untuk kelancaran kegiatan ekonomi. Suatu Negara punya beberapa aktivitas yang ada kaitannya dengan perekonomian serta bersangkutan pada jalannya penyeteroran uang, yang mana suatu bank itu sendiri ikut berkontribusi secara bijak, yaitu menjadi jalur dalam dari struktur ekonomi. Tindakan utama dari bank itu sendiri yakni mengumpulkan seluruh uang yang berasal dari rakyat serta menyatukannya lagi untuk rakyat berbentuk dana usaha maupun pinjaman yang lain.

Dunia saat ini telah memasuki era globalisasi yang mana diperlukan segala informasi dapat dicapai dengan cepat, praktis dan instan. Di jaman modern sekarang, kemajuan dari teknologi internet bertumbuh sangat pesat yang nyaris semuanya berbasis digital. Maka dapat diartikan bahwa uluran tangan dari insan tak lagi diperlukan namun dengan adanya alat yang modern dan punya kualitas tinggi. Dengan adanya peningkatan pada rivalitas bank di dunia, maka sudah membuat taktik yang terstruktur untuk kejayaan dalam kompetisi secara kreatif. Oleh sebab itu, mengamati beberapa teknologi terkini gunanya untuk mengembalikan sebuah wawasan dan citra yang berhubungan dengan perbankan. Satu-satunya yaitu penerapan internet.

Sesuai laporan PBB, jumlah komunitas masyarakat yang ada di seluruh negeri yaitu 7,83 miliar serta hitungannya mengalami kenaikan 1% pertahun yang artinya semenjak awal tahun 2020, total populasi global mengalami peningkatan lebih 80 juta orang. Bermula di bulan Januari 2021, total dari pemakai internet seantero Negeri yaitu sekitar 4,66 miliar. Lalu adanya peningkatan 3,16 juta (7,3%) berbeda dengan tahun kemarin meski dalam rentang waktu yang serupa. Dalam fase terobosan internet *globe* yaitu 59,5%. Akan tetapi, pandemic covid-19 memiliki pengaruh yang relevan terhadap besaran pemakai internet. Mungkin bisa saja angkanya terbilang akan lebih tinggi.<sup>1</sup>

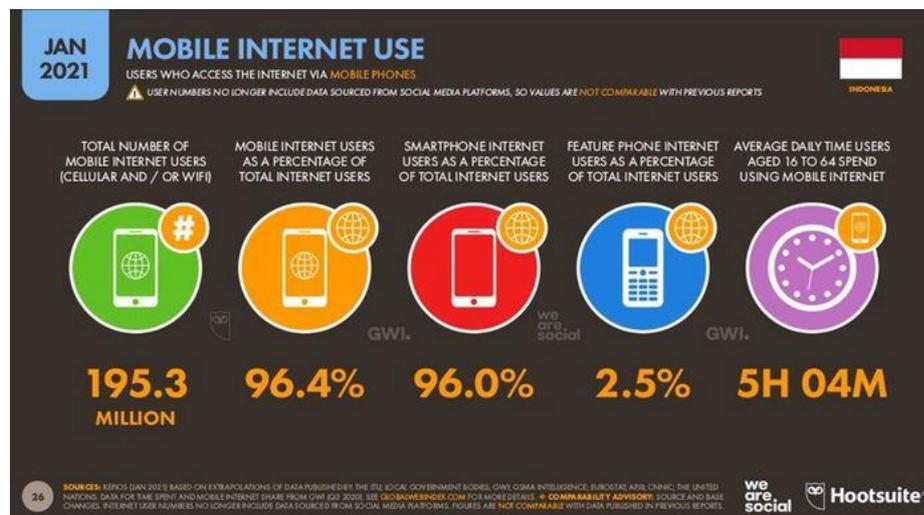
Dilansir dari Platform manajemen media social Hootsuite agensi marketing We are Social perihal pengguna internet global salah satunya Negara Indonesia awal

---

<sup>1</sup>Muh Iqbal Marsyaf, "Jumlah Pengguna Internet Sedunia Mencapai 4,66 Miliar," *Sindonews*, <https://tekno.sindonews.com/read/316920/207/jumlah-pengguna-internet-sedunia-mencapai-466-miliar-1611820860>. (diakses pada 15 Januari 2022, pukul 10.13)

tahun 2021. sesuai laporan tadi menampilkan besaran pemakai internet di Indonesia yaitu sebesar 202,6 juta atau 73,7 persen dari keseluruhan penduduk suatu daerah sebanyak 274,9 juta jiwa. Mereka memakai koneksi seluler serta WiFi buat mengakses internet biasanya, orang yang usianya 16-64 tahun menggunakan internet juga memakan durasi lebih kurang 5 jam 4 menit tiap harinya untuk mengakses internet.<sup>2</sup>

**Gambar 1.1**  
**Jumlah Pengguna Internet di Indonesia**



Sumber: Hootsuite/ We are social

Dalam perubahan waktu yang singkat, internet awalnya uraian *fixedline* kemudian sebagai ponsel. Gawai seluler mirip seperti telepon genggam, awal mulanya dipakai untuk melakukan panggilan, namun saat ini fungsinya dapat melangsungkan transaksi perbankan yang sekarang disebut sebagai *mobile banking* atau *m-banking*, bisa mewakili periode terbaru di sector perbankan pada semua global.

*Mobile banking* ialah sebuah *utilitas* dari segi dukungan, kemudahan, kesederhanaan, keberhasilan serta keefisienan yang ditanggung oleh pihak bank dan nasabah bisa menggunakan banyak aktivitas dalam transaksi dengan memanfaatkan apa yang telah diberikan oleh sang operator di telepon seluler.<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Wahyunanda Kusuma Pertiwi, "Pengguna Internet Indonesia Tembus 200 Juta, Hampir Semua 'Online' Dari Ponsel," *Kompas.Com*, <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>. (diakses pada 15 Januari 2022, pukul 10.45)

<sup>3</sup>Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung," *Bisnis Dan Iptek* Vol. 10, N (2017): 139–149.

Prediksi dari Finder.com akan masyarakat Indonesia tentang bertambah tingginya rekening bank digital yang dimiliki. Pada 2021, terbilang ada 25% rakyat Inonesia yang cukup umur mempunyai rekening bank digital. Bilangan yang sepadan menggunakan 47.722.913 orang saat 2021. Pada tahun 2002, adanya asumsi bahwa pemakai bank digital di Indonesia yaitu kisaran 31% atau 59.969.877 jiwa. Kemudian, pada tahun 2026 diperkirakan bakal bertambah banyak pengguna yaitu 39% atau 74.785.062.<sup>4</sup>

*Mobile Banking* ini mengakomodasikan untuk masyarakat dalam hal memajukan kemampuan, keberhasilan, kapasitas produksi, juga kreativitas terutama sekarang di daerah kota banyak yang mempunyai kegiatan amat banyak. Adanya sebuah bantuan dari bank syariah basisnya yaitu internet gunanya untuk mengasihkan kepada nasabah betapa mudahnya melakukan transaksi finansial yang tak wajib menempuh jarak jauh dari rumah menuju kantor bank syariah. Ada berbagai bentuk pelayanan dalam *mobile banking* yang telah diberikan oleh pihak bank syariah yakni hampir mirip pada *internet banking*. Sebagaimana halnya transfer uang ke rekening bank yang sama atau bank yang berbeda, gosip saldo serta pemindahan rekening, penyetoran piutang kartu kredit, cicilan, iuran pertanggungan, juga seluruh pembayaran yang persis seperti gossip notifikasi rekening dan kurs valuta asing.<sup>5</sup>

Masing-masing fasilitas yang diberi sang pihak bank terdapat pula beberapa kekurangan nan bisa merusak *app mobile banking*. Contohnya ialah nasabah wajib memiliki tempat tinggal yang memiliki banyak sinyal agar gampang saat akses internet entah itu memakai paket data seluler atau bisa dengan wifi. Apabila sinyal tak ada atau bisa dikatan blackspot dapat diartikan bahwa tak dapat menggunakan layanan *m-banking*. Jika terjadi sebuah kondisi seperti itu, maka bukanlah tanggungan dari pihak bank akan tetapi distributor operator seluler serta kartu internet apa yang dipergunakan sang konsumen buat mengoneksikan *m-banking*. Selanjutnya bersamaan menggunakan kemajuan *technology* dimana kian progresif akan muncul pula banyaknya tindakan criminal. Terutama suatu kejahatan di global internet atau biasa dibilang *cybercrime*. Kondisi seperti ini mengakibatkan para nasabah

---

<sup>4</sup>Dwi Hadya Jayani, "Pengguna Bank Digital Di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta Pada 2026," *Databoks.Id*, last modified 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026>, (diakses pada 16 Januari 2022, pukul 07.18)

<sup>5</sup>MH Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik/ Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., MH.*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018). hlm 78.

mempunyai kecurigaan dan keraguan saat memakai *mobile banking*. Bisa terbilang jikalau adanya transaksi secara online mempunyai dampak amat besar disebabkan nasabah tak bisa melangsungkan aktivitas dengan cara *face to face*. Tak bisa dipastikan pula seluruh prosedur yang telah dilewati apakah sudah sempurna mungkin bisa saja sebaliknya. Saat pertama kali menetapkan punya *mobile banking*, sudah jelas bahwa nasabah memperkirakan aneka macam dampak yang muncul. Mirip adanya risiko terungkapnya PIN serta informasi individu, agresi virus, keliru saat mentransfer mungkin bisa juga ada kelalaian dalam ketikan.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) ialah sebuah industri dimana bisnisnya itu beroperasi pada bagian finansial moneter dalam perbankan yang mana semua pengurusan bersumber dari hukum islam. Pada tahun 1991 yaitu awal mula berdirinya BMI, lalu tahun 1992 memulai pengoperasiannya dan mendapati perkembangan yang baik. Seluruh kemampuan dari perusahaan amat bagus dimulai dengan adanya pertumbuhan asset juga pelebaran jaringan. Ibaratkan sebuah bank menggunakan suatu metode yang syariah dan perdana ada di Indonesia. Kemudian bank Muamalat sudah mengantongi berbagai keahlian. Peristiwa ini bersumber dari dorongan SDM terpercaya, teknologi yang mumpuni, dan juga Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang terdiri dari beberapa ulama fungsinya mengamati semua pekerjaan perusahaan supaya beroperasi secara sinkron dengan prinsip syariah Islam.<sup>6</sup>

Dalam bank Muamalat terdapat suatu aplikasi *mobile banking* yaitu Muamalat *Mobile banking*. Adapun kehadiran aplikasi ini semenjak 11 Februari 2015 sampai sekarang Muamalat *mobile banking* dipenuhi beraneka ragam fitur, bermula dari *Internet banking* muamalat, informasi posisi ATM/cabang, info produk, salaMuamalat (call center) pendaftaran *mobile banking*, juga settingan bahasa. Adapun *mobile banking* ini punya perbedaan dengan *mobile banking* yang lain yaitu terdapat arah kiblat dan jadwal sholat. Rancangan dalam aplikasi ini berfungsi meningkatkan transaksi keuangan juga nonfinansial sebagai *real time* bisa digunakan tiap saat dan dimanapun melewati *handphone* sepanjang 24 jam. Untuk pendaftarannya bisa langsung menggunakan muamalat *mobile*. Dari segi keamanannya sudah terjamin sebab yang digunakan yaitu *user ID*, *password*, serta *Transaction Identification Number (TIN)* dan terdapat batas transaksi. Aktivitas saat pengiriman uang bisa digunakan repetitive baik perhari, perminggu, atau bisa juga

---

<sup>6</sup> Hidayati Sarah, "Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk," *AL-Muzara'ah* (December 2015) Vol. 3 No. (2015).

perbulan. Kemudian bukti dari transaksi dapat disebar ke media social dan aplikasi *chat messenger*.<sup>7</sup>

Pada 14 November 2019, Bank Muamalat Indonesia mengekspos adanya aplikasi baru yaitu Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Aplikasi ini bisa digunakan oleh nasabah ataupun non nasabah dan untuk pengoperasiannya bisa dilakukan kapanpun juga dimanapun. Muamalat DIN mempunyai bermacam-macam fitur yang memikat perhatian misalnya ada fitur finansial dimana nasabah tak harus berkunjung ke bank melainkan bisa langsung menggunakan muamalat DIN, fitur non finansial menyajikan berbagai penjelasan produk dan layanan agar mempermudah para pengguna memahami macam-macam *product* perbankan muamalat, tempat ATM dan kantor cabang, konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat, serta jadwal shalat), dan juga layanan “hubungi kami” bisa dipakai oleh pengguna saat butuh bantuan. Muamalat DIN juga memiliki bentuk yang baru dari tampilannya, *login biometric* (login menggunakan sidik jari, dapat dipastikan makin aman dan gampang), tampilan portofolio tunggal, dan tampilan cerdas (opsi menyimpan nomor rekening saat melakukan transfer, destinasi transfer, sangat efektif).<sup>8</sup>

Bank Muamalat mempunyai produk-produk perbankan yang operasinya juga sama seperti bank-bank syaria'ah pada umumnya, diantaranya yaitu produk penghimpun dana, produk penyaluran dana, dan produk bantuan perbankan. Produk-produk ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat selaku nasabah bank. Bank Muamalat juga mempunyai beberapa persamaan dengan bank syariah lainnya akan tetapi bank Muamalat menunjukkan sebuah kesuksesannya dengan menggiring umat untuk mempraktikkan sebuah system ekonomi syariah dan menjadikan sebuah bank syariah yang mana cukup berkedudukan dengan perkembangan ekonomi Lamongan sampai saat ini, disiplin dengan manifestasi perbankan syariah yang alami juga dapat menjaga kelayakan nasabah terhadap bank Muamalat.

---

<sup>7</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>. (diakses pada 16 Januari 2022, pukul 07.30)

<sup>8</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>. (diakses pada 16 Januari 2022, pukul 07.30) (diakses pada 16 Januari 2022, pukul 07.38)

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Nasabah Simpanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Lamongan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Simpanan</b>	<b>Presentase Kenaikan</b>
2016	760	0
2017	796	4,73%
2018	871	9,42%
2019	852	2,18%
2020	965	13,2%
<b>Total</b>	4244	

Sumber: Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Lamongan

Dilihat pada tabel 1.1 menunjukkan bahwasannya besaran keseluruhan nasabah bank menghadapi peningkatan dan kemerosotan (fluktuatif). Saat tahun 2016 menunjukkan jumlah terendah sepanjang akhir lima tahun ini yang mana terdapat 760 nasabah simpanan, pada tahun 2017 terjadi kenaikan sebesar 4,73% (796), pada tahun 2018 adanya kenaikan jumlah nasabah sebesar 9,42% (871), pada tahun 2019 adanya penurunan sebesar 2,18% (852), dan pada tahun 2020 jumlah nasabah kembali mengalami kenaikan sebesar 13,2% (965). Dengan total keseluruhan nasabah simpanan selama lima tahun sebesar 4.244 nasabah. Bisa dilihat pada data ini meski perbankan syariah di Lamongan makin meningkat namun bank Muamalat tetap menjaga agar nasabahnya loyal dan masih berkomunikasi baik kepada bank walaupun banyaknya kompetisi di era sekarang.

Minat yaitu pemahaman individu akan objek, manusia, permasalahan, maupun kondisi yang ada kaitan bersamanya. Maka dapat disimpulkan, bahwa minat dapat diketahui jikalau adanya pemahaman. Dengan demikian, dapat dikatakan minat yaitu perspektif kognitif individu gunanya menarik ketertarikan dalam suatu aktivitas tertentu serta adanya dorongan untuk melaksanakan. Semua ungkapan ada kalanya dipakai saat melakukan suatu kegiatan agar makin kuat. Sementara itu jika tak

tersalurkan bisa makin lemah. Maka dari itu, pemicu dari adanya minat agar mendapatkan suatu hasil dari kegiatan yang nantinya bakal didapatkan.<sup>9</sup>

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) ialah suatu fase dimana adanya sebuah keseriusan dan kepercayaan setiap orang jikalau pemanfaatan sistem teknologi itu sederhana dan gampang, terlepas atas permasalahan juga tak perlu adanya upaya yang kuat. Sementara itu, persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) artinya tahapan dari bersungguh-sungguh dalam keseriusannya dan kepercayaan tiap orang apabila menggunakan suatu *technology system* yang mana dapat memajukan kapasitas pekerjaannya.<sup>10</sup> Sikap terhadap perilaku (*attitude toward using*) yaitu suatu reaksi yang konstruktif juga memihak (*favorableness*) atau reaksi tak mendukung dan tak memihak (*unfavorableness*) akan sasaran tentang keputusan yang dihadapi. Emosi yang bermula pada penilaian seseorang berdasarkan hasil yang diperoleh pada karakter khusus.<sup>11</sup>

Kepercayaan merupakan ketetapan hati yang berasal dari berbagai aspek akan hal lain yang ada kaitannya dengan kedua belah pihak bersumber pada ketetapan yang diyakininya tentunya dapat terpenuhi semua tanggung jawab dan sinkron akan yang diharapkan.<sup>12</sup>

Persepsi risiko yaitu suatu persepsi-persepsi klien terhadap ketidakpastian dan dampak atau pengaruh yang tak diinginkan saat hendak melaksanakan suatu kegiatan.<sup>13</sup> Tatkala risiko makin mengungguli ketimbang kepercayaan dapat dibayangkan mungkin nasabah tak minat dalam menggunakan *internet banking* dan pihak bank akan menghabiskan biaya yang terhitung banyak jumlahnya demi membuka ATM, kantor cabang dan sebagainya.<sup>14</sup>

Kualitas merupakan totalitas sifat serta karakteristik komoditas atau jasa yang membantu segala keterampilan demi pemenuhan kebutuhan. Kualitas pelayanan

---

<sup>9</sup>Zaki Baridwan Restu Guriting Panggalih, "Minat Individu Terhadap Penggunaan Internet Banking: Pendekatan Modified Theory Of Planned Behavior," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol 1. No. (2013). hlm 7.

<sup>10</sup>Abdul Khakim, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Grobogan)" (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016). hlm 16.

<sup>11</sup>Evi Mutia Islamyia, "Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku, Motivasi Spiritual Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Memilih Konsentrasi Akuntansiyariahdi Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* 1, no. 1 (2016): hlm193.

<sup>12</sup>Dwi Mastia Harlan, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking" (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014). hlm 43.

<sup>13</sup>Jogiyanto, *Sistem Informasi Keprilakuan*, (Yogyakarta: Andi offset, 2007). hlm 134.

<sup>14</sup>Vidya Vitta Fita Adhivinna, "Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Yogyakarta ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri )," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol 11, No (2014): hlm 421.

berkaitan sangat erat dengan kepuasan customer. Adanya suatu dorongan untuk pelanggan dengan memberi kualitas gunanya menjalin hubungan yang baik dan solid dengan perusahaan.<sup>15</sup>

Beberapa bukti empiris yang menyatakan adanya pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Diantaranya penelitian Mario Ledesman<sup>16</sup> mengatakan bahwasannya variable kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan minat nasabah dalam memakai layanan *mobile banking*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Irfan Bagastia<sup>17</sup> menyatakan bahwa variable kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Irfan Bagastia<sup>18</sup> menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Priestani Putri Rahayu<sup>19</sup> menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian yang lainnya ditunjukkan oleh Mario Ledesman<sup>20</sup> mengatakan variabel kepercayaan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Irfan Bagastia<sup>21</sup> menyatakan bahwa risiko berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1996). hlm 54

<sup>16</sup> Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)," *Skripsi* (UIN Raden Intan Lampung, 2018). hlm 99.

<sup>17</sup> Mohamad Irfan Bagastia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)" (IAIN Salatiga, 2018).

<sup>18</sup> Mohamad Irfan Bagastia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)" (IAIN Salatiga, 2018).

<sup>19</sup> priestiani Putri Rahayu, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta)" (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019). hlm 64.

<sup>20</sup> Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)," *Skripsi* (UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm 97.

<sup>21</sup> Mohamad Irfan Bagastia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)." (IAIN Salatiga, 2018)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Arius Juliansya<sup>22</sup> menyatakan bahwa risiko memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *inteenet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Yeni Anda Dwinurpitasari<sup>23</sup> menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Evani Khoirunnisa<sup>24</sup> menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis ingin meneliti lebih lanjut terkait pengaruh kemudahan, kepercayaan, risiko dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dengan judul “Pengaruh Kemudahan penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat KCP Lamongan”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* ?
3. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* ?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking* ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*

---

<sup>22</sup> Arius Juliansya, “Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking” (UIN Syarif Hidayatullah, 2018). hlm 58.

<sup>23</sup> Yeni Anda Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo” (IAIN Ponorogo, 2019). hlm 169.

<sup>24</sup> Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta,” (IAIN Salatiga, 2017). hlm 86.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat dalam menggunakan *mobile banking*

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan bisa memberikan pemasukan suatu ide di masyarakat beserta pembaca dan dapat diangkat menjadi rujukan tentang pengaruh kemudahan dan kenyamanan nasabah terhadap minat dalam menggunakan mobile banking Muamalat Din.

2. Secara praktis

- a. Bagi dunia perbankan, supaya penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk para praktisi perbankan lebih spesifiknya bank syariah.
- b. Bagi peneliti lain, agar meningkatkan pemahaman tentang bank syariah juga memungkinkan untuk bahan peneliti lain meneliti dengan topic yang sama di masa yang akan datang.
- c. Bagi pengguna jasa Bank Syariah, supaya nasabah memahami ada berbagai informasi terkait bank syariah.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi dibagi dalam lima bab dengan gambaran sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Bab ini berisi tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, dan hipotesis yang mendukung penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data, variabel dan pengukuran, dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.** Bab ini berisi gambaran umum penelitian yang dilakukan dan pembahasan dari data yang diperoleh.

**BAB V PENUTUP.** Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Mobile Banking

##### 2.1.1 Pengertian Mobile Banking

Pada era zaman dulu berbeda dengan era zaman sekarang dan semuanya telah mengalami adanya perubahan. Adapun perubahannya sekarang yaitu serba instan, lebih cepat, canggih dan juga mudah dalam penggunaannya. Oleh sebab itu, manusia menjadi lebih tertarik menjalankan kegiatan sehari-harinya yang ditunjang dengan berbagai macam aplikasi terbaru yang canggih seperti halnya dengan aplikasi layanan perbankan yaitu Mobile banking.

Mobile banking adalah sebuah akomodasi yang memiliki fasilitas dalam hal pendistribusian kecepatan akses atau keluwesan untuk mendapatkan informasi terupdate dan transaksi financial secara *real time*.

Layanan *mobile banking* bank syariah adalah inovasi dari *Islamic banking* yang semula berasal dari *sms banking* dan *online banking*. *Internet banking* dan *mobile banking* memiliki persamaan secara fungsional dan bentuk dari teknologi informasi perbankan menggunakan internet.<sup>25</sup>

Layanan *mobile banking* dapat diakses dari *smart phone*, HP dan juga *windows*. Nasabah dari bank syariah bias mengaplikasikan *mobile banking* dengan cara install aplikasi *mobile banking* dengan aplikasi pendukung seperti *google play store*. *Mobile banking* dalam penggunaannya memerlukan kuota internet saja tidak perlu adanya pulsa. Apabila nasabah hendak bertransaksi seperti mengirim uang ke rekening bank lain atau sesama bank, pembayaran air, listrik, dan telpon barulah akan dikenakan fee dari pihak bank syariah.<sup>26</sup>

Dengan ponsel dan *mobile banking*, transaksi perbankan awalnya dilakukan dengan cara manual seperti halnya nasabah yang harus mendatangi bank saat ingin melakukan transaksi kini bias dilakukan hanya melalui handphone nasabah tanpa harus berkunjung ke bank dan bias menghemat waktu dan uang. Adanya *mobile banking* membawa kemudahan dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi.

---

<sup>25</sup> Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik/ Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., MH.*; (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm 78

<sup>26</sup>Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik/ Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., MH.*; (Yogyakarta: Deepublish, 2018),. hlm 80.

### 2.1.2 Manfaat *Mobile Banking*

Penggunaan *Mobile banking* yang penyebarannya ke semua penjuru dunia sudah dinikmati karena kemudahan akses yang ditawarkan oleh pihak bank melalui *mobile banking* dimana saja melalui *smart phone*. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah tidak perlu mendatangi bank dan tidak perlu ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup menggunakan telepon seluler/ handphone.

Manfaat penggunaan layanan *mobile banking* bagi nasabah adalah untuk mempermudah pekerjaan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi dan mengembangkan efisiensi kerja. Manfaat peningkatan kinerja berdampak pada penggunaan teknologi.<sup>27</sup>

Kemudahan, manfaat dan kenyamanan yang didapat melalui penggunaan *mobile banking*, adalah:

#### 1) Mudah

Dengan adanya *mobile banking* tidak perlu berkunjung ke bank saat melakukan transaksi, namun saat pertama kali mendaftarkan melalui nomor handphone.

#### 2) Praktis

Transaksi dapat dilakukan kapanpun, dimanapun, dan bisa melewati ponsel setiap waktu.

#### 3) Aman

*M-banking* dipenuhi dengan fitur perlindungan maksimal yang diprogram secara langsung pada saat pendaftaran. Seiring dengan penggunaan kode pin pilihan juga nomor telepon yang terdaftar, tiap-tiap transaksi dibuat dengan dilakukan secara acak demi keamanan nasabah.

#### 4) Penggunaan yang bersahabat

Perkiraan yang dibuat *m-banking* semacam itu membuat nasabah dan siapapun yang menggunakannya lebih mudah. Untuk pemilihan transaksi sudah tersedia di menu tidak perlu mengingat kode transaksi yang ingin dilakukan.

---

<sup>27</sup>Syamsul Hadi Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking" (Yogyakarta: Univeritas Islam Indonesia, 2015). hlm 58.

## 5) Nyaman

Adanya ATM yang dimiliki nasabah, digunakan untuk transaksi akan tetapi sekarang bisa menggunakannya dengan *m-banking* kecuali penarikan tunai.

### 2.1.3 Dampak Penggunaan *Mobile Banking*

Secara khusus penggunaan *Mobile Banking* memiliki dampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah:

- Bank  
Dampak *mobile banking* terhadap bank adalah membawa manfaat bagi bank dengan memungkinkan bank untuk menarik nasabah juga membuat para nasabah lebih yakin.
- Nasabah  
Pihak bank memberikan layanan untuk nasabah dengan menciptakan *mobile banking* agar nasabah merasa mudah saat melakukan transaksi perbankan.
- Operator Seluler  
Operator seluler akan mengkonsumsi pulsa jika mereka membuat konsumen aktif menggunakan ponsel mereka. Dan konsumen akan membeli lebih banyak pulsa untuk melakukan transaksi *mobile banking*.

### 2.1.4 Kekurangan Layanan *Mobile Banking*

Namun, perkembangan internet sebagai basis layanan keuangan menyimpan beberapa risiko yang mungkin muncul di masa depan. Untuk pengelolaan bank, pada umumnya ada empat risiko manajemen yang terhubung dengan penggunaan perbankan, yaitu:

- 1) *Technology Risk*, berkaitan dengan keandalan dan perlindungan sistem terhadap bermacam-macam wujud manipulasi atau penyusupan
- 2) *Reputation Risk*, terkait erat dengan citra perusahaan bank itu sendiri jika layanan *mobile banking*-nya tidak bekerja dengan baik.
- 3) *Outsourcing Risk*, ketika bank sering mempergunakan bantuan dari pihak ketiga seperti penyedia layanan maka tak heran jika adanya kemungkinan layanan yang terputus secara tiba-tiba.

- 4) *Legal Risk*, dimana sudut pandang hukum dari internet banking pengaturannya kurang jelas dan detail.

#### 2.1.5 Landasan Hukum *Mobile Banking*

Kepercayaan dari individu mengenai teknologi yang pengaplikasiannya sangat mudah juga tidak perlu usaha keras maka akan sering digunakan teknologi tersebut. Sebagaimana dijelaskan dalam al-Qur'an (QS. al- Insyirah ayat 5-6) yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (QS.al-Insyirah 5-6).*<sup>28</sup>

Dari penerangan ayat diatas, Allah selalu menaruh jalur keringanan pada langkah kehidupan supaya tidak mempersulit diri sendiri. Apabila mencari relevansi menggunakan *mobile banking* kita dapat melakukan transaksi maupun aktivitas yang terkait dengan pembayaran agar lebih gampang dan tidak membuang waktu. Adanya keterikatan keuntungan dari menggunakan teknologi bagi pengguna. Apabila seorang percaya bahwassannya teknologi bermanfaat maka akan mengaplikasikannya. Namun berbanding terbalik jika seseorang kurang percaya dengan teknologi maka tak akan digunakannya.

## 2.2 Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan) adalah seorang yang beranggapan apabila melakukan pekerjaan menerapkan sistem merasa tambah memudahkan dan melonggarkan pekerjaannya.<sup>29</sup> Sedangkan menurut Widjana kemudahan penggunaan berarti keyakinan seseorang ketika peggunaan suatu teknologi informasi tak akan menimbulkan maslaah dan tak butuh banyak upaya ketika memakainya.

Menurut Davis, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi itu mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak pekerjaan dari pengguna. Perencanaan merangkum adanya kepastian tujuan teknologi dan kegunaan sistem untuk keperluan sesuai keinginan pengguna. Ketika seorang berpikir, teknologi dalam pemakaiannya lebih gampang,

---

<sup>28</sup> *Tafsirq*, <https://tafsirq.com/94-al-insyirah>. <https://tafsirq.com/94-al-insyirah>, Diakses tanggal 11 Januari 2022

<sup>29</sup> Like Monisa Wati, "Pengaruh Praktek Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Di Bursa Efek Indonesia," *Jurnal Manajemen* vol 1, no. 1 (2012) .hlm 3.

mereka bakal memakainya. Apabila seseorang menyadari bahwa suatu sistem teknologi susah digunakan, maka mereka tidak akan menggunakannya.<sup>30</sup>

Menurut Davis indikator yang digunakan untuk memperkirakan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), diantaranya yaitu: mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear dan understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil atau mahir (*easy to become skillful*) dan mudah digunakan (*easy to use*).<sup>31</sup>

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan oleh Luarn yaitu seberapa jauh individu meyakini adanya sistem mempermudah aktivitas. Sedangkan menurut Jogianto kemudahan penggunaan yaitu jelas dimengerti, gampang dipahami, sederhana, dan pengoperasiannya tidak susah.<sup>32</sup>

Dari definisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kemudahan penggunaan teknologi bersangkutan pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi itu mudah dimengerti dan bahwa sistem yang digunakan gampang dioperasikan dalam penggunaannya.<sup>33</sup>

### 2.3 Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan konsumen yaitu keseluruhan wawasan yang dimiliki oleh konsumen dan semua yang sudah disimpulkan oleh konsumen mengenai objek, atribut serta kegunaannya.<sup>34</sup> Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dan harapan yang dapat dinilai dari individu atau sekelompok orang berupa perkataan, janji, atau pernyataan lisan dapat terwujudkan dan memberikan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.

Menurut Hawes *et al* dalam Batt, kepercayaan sangat penting dalam setiap pertukaran potensial ketika keadaan dipenuhi oleh ketidakamanan dan informasi yang kurang detail dari pembeli. Hal ini karena mayoritas dari transaksi penjualan melibatkan tingkatan risiko serta ketidakpastian bagi pembeli potensial. Dalam kondisi seperti itu,

---

<sup>30</sup>Ainun Fika Budi Aji Saputri, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Risiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com (Studi Pada Pengguna Situs Belanja Online Tokopedia.Com)" (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015). hlm 20-21.

<sup>31</sup>Endang Fatmawati, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan," *Jurnal Iqra'* Vol. 09, N (2015). hlm 5-6.

<sup>32</sup>Jogiyanto, *Sistem Informasi Keprilakuan*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007)

<sup>33</sup>Mohamad Irfan Bagastia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)" (Salatiga: IAIN Salatiga, 2018). hlm 26.

<sup>34</sup>Rahmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima, 2003). hlm 17.

kepercayaan bertindak selaku asalnya informasi yang otomatis berkurangnya rasa ancaman asimetri informasi dan kondisi yang tidak pasti.

Pengguna teknologi informasi membutuhkan kepercayaan untuk kinerja seseorang dalam pelaksanaannya agar berkembang baik dan kepercayaan dalam bisnis dapat menyusutkan kompleksitas social agar pengguna dapat menghadapi kesempatan yang tak di harapkan.

## 2.4 Risiko (*Risk*)

Risiko yaitu ketentuan yang diambil dengan dasar ketidakjelasan juga keraguan bisa membuat kesempatan menjadi kerugian atau kemerosotan. Ketidakpastian adalah suatu keadaan yang tidak dapat di prediksi sebelumnya. Ini mendefinisikan risiko sebagai kemungkinan bahwa hasil yang tidak diinginkan akan terjadi, jadi risiko hanya mengacu pada situasi yang memungkinkan hasil negative terjadi dan terkait dengan kemampuan untuk memprediksi terjadinya hasil negatif.<sup>35</sup>

Menurut Pavlou Risiko adalah keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan orang ketika memutuskan apakah akan melakukan transaksi online atau tidak. Semua orang benar-benar memantau perbedaan dan impersonalitas transaksi online dan infrastruktur global yang menimbulkan risiko besar. Risiko didefinisikan sebagai penilaian subjektif konsumen yang menimbulkan kerugian jika mereka mendapatkan hasil yang diharapkan.

Menurut Dowling dan Staelin dalam Pavlou, risiko dikaitkan dengan kepercayaan ketika risiko bergeser dari informasi belaka ke kepuasan pembelian produk (transaksi). Dalam penelitian ini dilihat indikator risiko dari langkah-langkah minimalisasi risiko yang dilakukan oleh bank akan berdampak positif terhadap minat konsumen dalam menggunakan teknologi yang ditawarkan.

Sedangkan Menurut Vaughan dalam Wirawan *et al* , risiko memiliki beberapa arti dan definisi, yaitu:

- a. *Risk is the chance of loss* (risiko adalah kans kerugian). Probabilitas kerugian mengacu pada eksposur (keterbukaan) terhadap kemungkinan kerugian. Dalam statistik, peluang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan bahwa situasi tertentu akan terjadi. Probabilitas kerugian 100% berarti kerugian itu pasti, yaitu tidak ada risiko.

---

<sup>35</sup> Masnur Muslich, *KTSP Pembelajaran Berbasis Kompetensi Dan Kontekstual* (Jakarta: PT Bumi Angkasa, 2007).

- b. *Risk is the possibility of loss* (risiko adalah kemungkinan kerugian). Possibility artinya peluang kejadian adalah antara nol dan satu. Akan tetapi, definisi ini tidak cocok untuk digunakan dalam analisis kuantitatif.
- c. *Risk is uncertainty* (risiko adalah ketidakpastian). *Uncertainty* bersifat *subjective* dan *objective*. *Subjective uncertainty* merupakan penilaian seseorang terhadap situasi risiko berdasarkan pengetahuan dan sikapnya. *Objective uncertainty* akan dijabarkan dalam 2 pengertian risiko berikut.
- d. *Risk is the dispersion of actual from expected results* (risiko adalah penyebaran hasil aktual dari hasil yang diharapkan). Ahli statistik mengartikan risiko yaitu sejauh mana value bervariasi dari letak tengah atau titik tengah.
- e. *Risk is the probability of any outcome different from the one expected* (risiko adalah peluang suatu hasil yang memiliki perbedaan dengan apa yang diinginkan). Risiko bukanlah peluang dari suatu tragedi tunggal, tetapi peluang bahwa adanya hasil yang tak sama dengan harapan.

## 2.5 Kualitas Layanan (Service Quality)

Menurut W. Edward Deming seperti yang dikutip oleh M.N. Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah keselarasan dengan keperluan apa saja yang dapat memenuhi hajat dan harapan konsumen.<sup>36</sup>

Kualitas layanan yaitu memanfaatkan produk dengan perencanaan yang matang, inovasi, juga memberi faedah untuk pelanggan.<sup>37</sup> Kualitas pelayanan berhubungan dengan kebahagiaan pelanggan. Kualitas disampaikan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi pelanggan dorongan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kualitas Layanan adalah taktik untuk memuaskan keperluan dan kepentingan pelanggan, dan memberikan layanan agar menyeimbangkan hajat pelanggan. Kualitas layanan adalah tingkat keistimewaan yang diharapkan dapat mencakup kebutuhan pelanggan dengan kendali tingkatan istimewa. Kualitas pelayanan tidak dipandang dari sudut perspektif penyedia jasa, tetapi berlandaskan pada persepsi pelanggan, karena

---

<sup>36</sup> M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Ed 2, Cet 2, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005). hlm 16

<sup>37</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). hlm 91.

konsumen menerima layanan dan dapat menggunakan juga sehingga mereka yang harus mengevaluasi dan memastikan kualitas pelayanan.

Dalam menciptakan produk yang bermutu maka sebelumnya mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam suatu produk para konsumen mencari dengan watak, wawasan seperti yang dibutuhkan perusahaan supaya meningkatkan dan memfasilitasi barang dan jasa pelayanan yang bermutu. Bahwasannya dimensi kualitas layanan *mobile banking* menjadi 4 bagian yaitu:<sup>38</sup>

- 1) *Speed*, yaitu kecepatan dalam layanan *m-banking* serta kelugasan yang dapat dilakukan nasabah.
- 2) *Security*, yaitu keamanan dalam menjaga rahasia saat menggunakan *m-banking*.
- 3) *Accuracy*, yaitu ketelitian dan ketepatan mendapat informasi dari *m-banking*.
- 4) *Trust*, yaitu kepercayaan nasabah kepada bank dimana dilakukannya layanan *m-banking*.<sup>39</sup>

## 2.6 TPB (*Theory Planned Behaviour*)

*Teory of Planned Behaviour* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms*. sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control*.<sup>40</sup>

Theory Planned Behavior menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsi orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada

---

<sup>38</sup>Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2 (2015). hlm 276.

<sup>39</sup> Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia," *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2 (2015).hlm 276

<sup>40</sup> Ajzen, *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991.

hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi.<sup>41</sup>

Dari beberapa pemaparan teori di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa Theory of Planned Behavior adalah teori yang menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan seseorang atau individu.

Teori perilaku terencana (Theory Planned Behavior) memiliki 3 variabel independent, Pertama adalah sikap terhadap perilaku dimana seseorang melakukan penilaian atas sesuatu yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Kedua adalah faktor sosial disebut norma subjektif, hal tersebut mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan. Ketiga adalah kontrol perilaku, yaitu persepsi individu mengenai kemudahan atau kesulitan untuk melakukan perilaku tertentu yang mengacu pada keyakinan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu perilaku.

Faktor- factor dari *Theory Planned Behaviour* (TPB) yaitu :

- Sikap terhadap perilaku  
Sikap bukanlah perilaku, namun sikap menghadirkan suatu kesiapsiagaan untuk tindakan yang mengarah pada perilaku Individu akan melakukan sesuatu sesuai dengan sikap yang dimilikinya terhadap suatu perilaku. Sikap terhadap perilaku yang dianggapnya positif itu yang nantinya akan dipilih individu untuk berperilaku dalam kehidupannya. Oleh karena itu sikap merupakan suatu wahana dalam membimbing seorang individu untuk berperilaku.
- Persepsi control perilaku  
Dalam berperilaku seorang individu tidak dapat mengontrol sepenuhnya perilakunya dibawah kendali individu tersebut atau dalam suatu kondisi dapat sebaliknya dimana seorang individu dapat mengontrol perilakunya dibawah kendali individu tersebut. Pengendalian seorang individu terhadap perilakunya disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu tersebut seperti keterampilan, kemauan, informasi, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal berasal

---

<sup>41</sup> Ajzen, *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991.

dari lingkungan yang ada disekeliling individu tersebut. Persepsi terhadap kontrol perilaku adalah bagaimana seseorang mengerti bahwa perilaku yang ditunjukkannya merupakan hasil pengendalian yang dilakukan oleh dirinya.

- Norma subyektif

Seorang individu akan melakukan suatu perilaku tertentu jika perilakunya dapat diterima oleh orang-orang yang dianggapnya penting dalam kehidupannya dapat menerima apa yang akan dilakukannya. Sehingga, normative beliefs menghasilkan kesadaran akan tekanan dari lingkungan sosial atau Norma Subyektif.

## 2.7 Minat

### 2.7.1 Pengertian Minat

Minat adalah kegemaran (kecenderungan hati) terhadap suatu hal.<sup>42</sup> Minat yaitu indikasi psikologis yang membuat seorang berindak agar melakukan sesuatu hal yang banyak dan memperhatikan sesuatu agar kegiatan tersebut membuat bahagia dan ingin melakukan terus menerus. Hal ini sesuai dengan pernyataan Winkel bahwa minat adalah kecenderungan terus menerus individu lebih terikat akan suatu hal dan menikmati keterlibatan dalam bidang tertentu.<sup>43</sup>

Pengertian minat menurut Andi Mappiare adalah bagian dari psikis berasal mula perpaduan perasaan, harapan, pendirian, prasangka, kecemasan, atau kecenderungan-kecenderungan, lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>44</sup>

### 2.7.2 Indikator Minat

Minat memuat tiga unsur yaitu unsur kognisi (menenal), emosi (perasaan), dan konasi (kehendak). Hidayat menjadikan tiga unsur dan terpecah jadi beberapa indeks tentang minat individu akan sesuatu, diantaranya yaitu:<sup>45</sup>

- a. Keinginan

---

<sup>42</sup>W.J.S Poerdaminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi III. (Jakarta: Balai Pustaka, 2006). hlm 769.

<sup>43</sup> Andri Wicaksono, *Pengkajian Prosa Fiksi* (Yogyakarta: Garudhawaca, 2017). hlm 403.

<sup>44</sup>Rifa'atul Machmudah, "Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah" (Semarang: IAIN Walisongo, 2009). hlm 24.

<sup>45</sup> Noor Komari Pratiwi, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa Smk Kesehatan Di Kota Tangerang," *Jurnal Pujangga Universitas Indraprasta PGRI* Vol 1, no. 2, (2015). hlm 89.

Seseorang yang menginginkan sesuatu dalam aktivitasnya maka ia akan mengerjakannya sesuai kemauan diri sendiri. Salah satu indikator dari minat yaitu keinginan yang berasal dari dorongannya sendiri, jika itu adalah sesuatu yang riil. Jadi, dengan adanya dorongan akan timbul sebuah keinginan juga minat untuk melakukan kegiatan.

b. Perasaan Senang

Perasaan individu yang dimiliki berupa kesenangan atau kebahagiaan dalam hal tertentu, ia kerap memahami keterkaitan antara perasaan dengan minat.

c. Perhatian

Adanya perhatian akan memfokuskan suatu jiwa individu tentang pandangan, pemahaman, dan sebagainya dengan menyisihkan lainnya.

d. Perasaan Tertarik

Perasaan merupakan pernyataan hati nurani yang secara biologis ada kemungkinan senang ataupun tidak senang<sup>46</sup> Tertarik berarti merasa senang (suka, ingin, dsb); terpicu (hatinya oleh); memberikan minat (perhatian).

Minat ada kaitannya dengan dorongan dari dinamika yang mengarah pada rasa tertarik akan suatu hal, benda, orang atau cita-cita dan bisa berbentuk pengalaman yang lancar maupun baik. Sehingga perasaan tertarik adalah indikator yang memberitahukan minat seseorang.

Indikator-indikator yang dibuat untuk penaksiran variabel minat menggunakan *Mobile Banking* menurut Bhattacharjee yaitu:

a. Keinginan menggunakan

Adanya layanan *mobile banking* menimbulkan ambisi para pengguna dalam memakai layanan tersebut.

b. Akan tetap menggunakan di masa depan

Jikalau muncul perasaan puas dan senang akan layanan *mobile banking* dan nasabah mempunyai rasa ingin secara berkala terhadap penggunaannya di masa yang akan datang.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Sudarsono, *Kamus Filsafat Dan Psikologi*, Cet ke-1. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993). hlm 192.

<sup>47</sup> Muhammad Dwi Ardika, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta" (IAIN Surakarta, 2018). hlm 14.

### 2.7.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Minat setiap orang tidak ada yang sama, pengaruhnya awal mulanya adanya ketidaksamaan pekerjaan, sosial ekonomi, hobi/kegemaran, jenis kelamin dan usia.<sup>48</sup>

Menurut Kotler dan Keller faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu:

a. Faktor budaya

Budaya (*culture*) adalah penentu keabsahan harapan dan watak individu. Kelas budaya, subbudaya dan sosial amatlah berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen.

b. Faktor sosial

Tidak hanya faktor budaya, faktor sosial contoh lainnya yaitu kelompok referensi, keluarga, dan peran sosial dan status berdampak terhadap perilaku pembelian.

c. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga adanya sebab oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tingkat dalam siklus hidup pembeli, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai.

d. Faktor Psikologis

Seorang pembeli menetapkan kesukaannya pada beberapa pengaruh dari factor psikologis, yaitu motivasi, persepsi, belajar, juga kepercayaan dan sikap.<sup>49</sup>

Minat beli memiliki beberapa aspek yaitu:

a. Ketertarikan (*Interest*) adanya perasaan bahagia/senang dan juga pemusatan

b. Keinginan (*Desire*) adanya dorongan untuk memiliki

c. Keyakinan (*Conviction*) adanya daya guna, kualitas, manfaat, dan keuntungan dari produk yang dibeli.<sup>50</sup>

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu:

---

<sup>48</sup>Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008). hlm 25.

<sup>49</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. 13 jil. 2 (Jakarta: Erlangga, 2009). hlm 166.

<sup>50</sup>Swastha dan Irawan, *Prilaku Konsumen* (Bandung: Alfabet, 2001). hlm 95.

## 1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah output memahami biasanya terjadi selesainya mendeteksi dari suatu objek yang spesifik. Untuk mendeteksi dilakukan dengan lima panca indera. Kebanyakan pemahaman manusia didapat dari pendidikan, pengalaman orang lain, media masa juga lingkungan.<sup>51</sup>

## 2. Motivasi

Bertambah tingginya minat individu dengan adanya motivasi juga akan baik sifatnya secara interal maupun eksternal.<sup>52</sup>

## 2.8 Nasabah

### 2.8.1 Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang memperoleh faedah dari suatu produk dan jasa dari perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>53</sup>

Dikatakan Nasabah apabila memiliki sebuah rekening berupa simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>54</sup> Nasabah yaitu individu atau badan hokum yang memiliki hubungan dengan bank juga menjadi pelanggan bank dengan mempunyai akun tabungan, atau pinajaman.<sup>55</sup>

### 2.8.2 Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah bank dibagi menjadi:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang meletakkan uangnya pada bank berupa simpanan menurut akad bank dengan nasabah yang saling berkaitan.

---

<sup>51</sup>Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendiidkan, Hukum, Dan Ekonomi Di Sulawesi Tenggara*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018). hlm 5.

<sup>52</sup>Darmadi, *Pengembangan Model Dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa* (Yogyakarta: Deepublish, 2017). hlm 315.

<sup>53</sup>Sutisna Mislah Hayati Nasution, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking," *Jurnal Nisbah* Vol 1, no. 1 (2015). hlm 65.

<sup>54</sup>Abdul Rahman dan Retnowati WD Tuti, "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Dki Cabang Otista Jakarta Timur," *Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Publik, Dan Pengembangan Masyarakat* 14, no. 2 (2016). hlm 192.

<sup>55</sup>M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010). hlm 189.

- 2) Nasabah Debitur, yaitu ketika fasilitas yang diperoleh nasabah berupa kredit yang berbasis syariah atau sama halnya dengan akad nasabah dan bank yang saling berhubungan.<sup>56</sup>

### 2.8.3 Karakter Nasabah

Terdapat beberapa karakter atau tipe dari nasabah yaitu sebagai berikut:

- Kepuasan nasabah dengan yang dihasilkannya melampaui perkiraannya, jadi nasabah selalu setia dengan produk itu dan secara terus menerus membeli kembali produk itu (*repeated order*).
- Karakter nasabah *defectors*, yaitu perasaan nasabah ketika pelayanan yang dibagikan oleh perusahaan unsurnya kurang atau sifatnya standar dan biasa saja, dan perasaan nasabah ketika suatu produk yang diperolehnya sama seperti produk lain, maka lebih memilih yang lainnya karena mendapatkan banyak kepuasan dari keinginan.
- Karakter nasabah *terrorist*, yaitu kejadian buruk atau negatif pernah menimpa nasabah yang di dapat dari perusahaan, sehingga memublikasikan risiko yang negative secara terus menerus pada insan lainnya.
- Karakter nasabah *Hostages*, yaitu perasaan nasabah akan ketidakpuasan suatu produk akan tetapi tidak bisa membeli barang lainnya disebabkan bentuk pasar yang monopolistic atau biaya yang rendah.
- Karakter nasabah *mercenaries*, yaitu kepuasan nasabah yang berimpah akan tetapi tak setia pada produk tersebut.<sup>57</sup>

### 2.8.4 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Adapun faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah ada 5 yaitu:

- Kualitas Produk, dengan adanya penilaian produk yang berkualitas maka konsumen akan merasa senang dan juga puas dengan apa yang mereka gunakan.

---

<sup>56</sup>Moh Rifai, *Konsep Perbankan Syariah* (Semarang: Wicaksana, 2002). hlm 4.

<sup>57</sup>M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010). hlm 195-196.

- Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Apabila suatu perusahaan mempertaruhkan mutu layanannya maka nasabah atau pelanggan akan merasa senang dan sesuai dengan yang diinginkan.
- Faktor emosional, perasaan bangga dan yakin dari konsumen ketika menggunakan produk dengan brand tertentu dan percaya bahwa orang lain akan merasa takjub.
- Harga, produk dengan harga yang lebih murah meski memiliki kualitas yang sama akan lebih diminati pelanggan atau nasabah.
- Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Tidak diharuskan bagi nasabah keluar rumah, membuang waktu percuma dan menghemat pengeluaran untuk menerima suatu produk atau jasa. Salah satu contohnya yaitu *Mobile banking*. jadi nasabah akan senang dan tidak akan terbuang sia-sia waktunya dalam memperoleh pelayanan perbankan.<sup>58</sup>

## 2.9 Penelitian Dahulu

Dalam sub-bab ini terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu baik skripsi maupun jurnal ilmiah yang memiliki kaitan atau sedikit kemiripan dengan pokok bahasan penelitian, diantaranya yaitu :

No.	Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan Penelitian
1	Mario Ledesman <sup>59</sup>	Pengaruh Manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile	Manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara	Persamaan : Variabel X sama yaitu kepercayaan dan kemudahan penggunaan. Variabel Y sama yaitu minat.

<sup>58</sup>Nurul Jannah Nining Wahyuningsih, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat," *Jurnal Al-Amwal* Vol 10, no. 2 (2018). hlm 303.

<sup>59</sup> Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)." (UIN Raden Intan Lapung, 2018)

		banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya)		bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> pada BSM Kantor cabang Bandar Jaya. Variable manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> , sedangkan variable kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> .	Perbedaan: Variabel X berbeda yaitu manfaat. Adapun studi kasusnya berbeda.
2	Gilang Ramadhan Siregar <sup>60</sup>	Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking (studi kasus pada nasabah bank BNI KCU Pemuda Medan)	Kemudahan penggunaan, kenyamanan, kepercayaan, dan kemanfaatan.	Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan dan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> pada nasabah bank BNI KCU Pemuda Medan. Sedangkan variabel	Persamaan: Variabel X sama yaitu kepercayaan dan kemudahan penggunaan. Variabel Y sama yaitu minat. Perbedaan: Variabel X berbeda yaitu kenyamanan dan kemanfaatan

<sup>60</sup> gilang Ramadhan Siregar, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Kcu Pemuda Medan)," *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* (Universitas Sumatera Utara Medan, 2021).

				kepercayaan dan kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> pada nasabah bank BNI KCU Pemuda	Adapun studi kasusnya berbeda.
3	Armia Rizky Damayanti <sup>61</sup>	Pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan <i>mobile banking</i> bris dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada mahasiswa febi iain ponorogo	Kualitas layanan dan fitur.	Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas layanan dan fitur tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan <i>mobile banking</i> BRIS. Sedangkan Kualitas layanan dan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BRIS. Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan <i>mobile banking</i> BRIS.	Prsamaan: Variabel X sama yaitu kualitas layanan Variabel Y sama yaitu minat. Perbedaan: Variabel X berbeda yaitu fitur. Adapun studi kasusnya berbeda.metode penelitiannya tak sama.

<sup>61</sup> Armia Rizky Damayanti, “Minat Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* Bris Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo” (Iain Ponorogo, 2021).

				Kualitas layanan, fitur dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan mobile banking BRIS	
4	Priestiani Putri Rahayu <sup>62</sup>	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan <i>mobile banking</i> (Studi empiris pada mahasiswa Yogyakarta)	Kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan kenyamanan.	Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat penggunaan <i>mobile banking</i> .	Persamaan: Variabel X sama yaitu kepercayaan dan kemudahan. Variabel Y sama yaitu minat. Perbedaan: Variabel X berbeda yaitu kenyamanan. Adapun studi kasusnya berbeda.
5	Mohamad Irfan Bagastia <sup>63</sup>	Pengaruh kemudahan, kenyamanan, dan risiko terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada nasabah BRIS Semarang)	Kemudahan, kenyamanan, resiko, dan kepercayaan.	Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan, resiko, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> . Sedangkan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan	Persamaan: Variabel X sama yaitu kepercayaan, kemudahan dan risiko. Variabel Y sama yaitu minat. Perbedaan: Adapun studi kasusnya berbeda. Adanya variabel kepercayaan

<sup>62</sup> Priestiani Putri Rahayu, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta)." (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019)

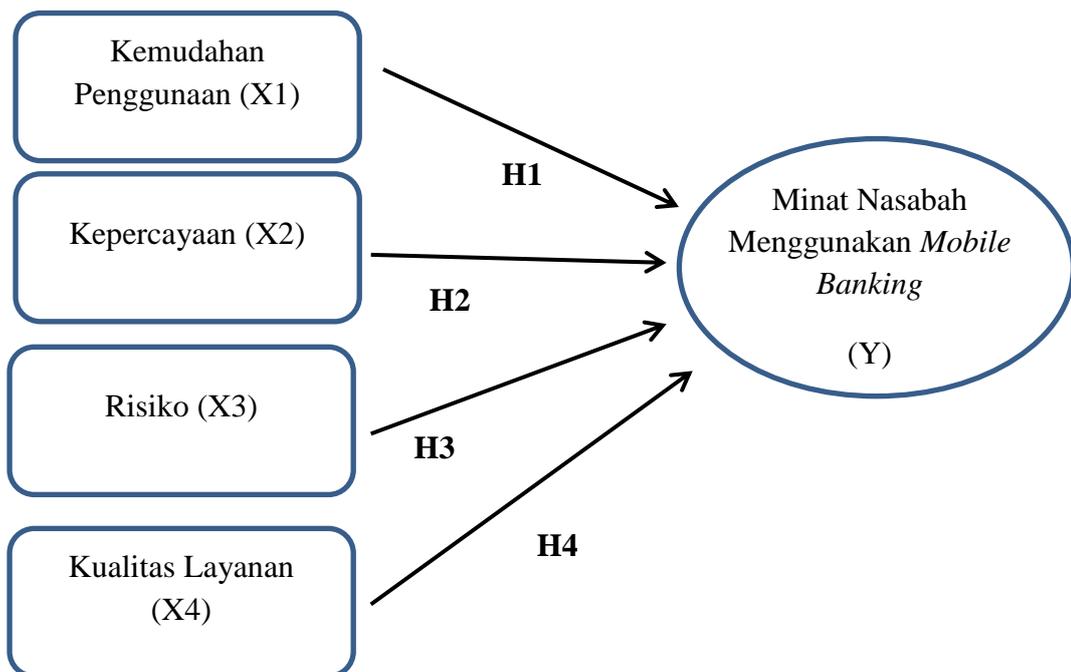
<sup>63</sup> Mohamad Irfan Bagastia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)." (IAIN Salatiga, 2018)

				mobile banking. Variabel kemudahan dan kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Sedangkan resiko berpengaruh terhadap kepercayaan.	menjadi variabel intervening.
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

## 2.10 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bentuk konseptual berdasarkan sebuah teori atau perpaduan teori yang menaruh penerangan valid tentang interaksi atau beberapa faktor yang teridentifikasi menjadi faktor krusial guna mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti.<sup>64</sup> Berdasarkan beberapa variabel yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat Din, maka kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



<sup>64</sup>Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2015). hlm 93.

## 2.11 Hipotesis

Hipotesis yaitu penelitian dengan usulan akan keabsahannya, atau jawaban kondisional dari pertanyaan peneliti.<sup>65</sup> Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujinya menggunakan istilah lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan.

Hipotesis penelitian ini antara lain :

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

H3 : Risiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

H4 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

---

<sup>65</sup>Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Zifatama Publishing, 2016). hlm 66.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Sumber Data

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menganalisis teori- teori tertentu dengan cara meneliti keterkaitan antar variabel. Variabel- variabel ini akan dihitung menggunakan instrumen- instrumen penelitian, sehingga data-data yang berupa angka dapat dianalisis menggunakan metode pengujian statistik.<sup>66</sup> Dalam penelitian ini tergolong jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu sebuah penelitian yang mana dilakukan guna menganalisis keterkaitan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menguraikan dan menghitung variabel independen untuk mengkaji apakah kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* Muamalat Din bagi nasabah di Bank Muamalat KCP Lamongan

##### 3.1.2 Sumber Data

Sumber data primer didapat dari responden saat diteliti yaitu Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, literatur dan sebagainya yang ada kaitannya dengan masalah penelitian ini.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Populasi adalah daerah pada umumnya tersusun dari objek ataupun subjek dan memiliki mutu serta khas tertentu yang ditentukan oleh penelitian untuk meninjau dan barangkali dapat diambil kesimpulannya.<sup>67</sup> Adapun objek dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Muamalat Lamongan jumlah populasinya yang dipakai dalam penelitian yaitu 4.244.

---

<sup>66</sup>John w. Creswell, *Research Design* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012). hlm 5.

<sup>67</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cet-1. (Bandung: Alfabeta, 2013). hlm

### 3.2.2 Sampel

Sampel ialah komponen sebagian besar jumlah serta personalitas yang dimiliki populasi.<sup>68</sup> Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam buku Sugiyono.<sup>69</sup> Alasan menggunakan teknik ini karena sesuai untuk digunakan penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Sampel pada penelitian ini menerapkan metode Slovin. Untuk mengukur jumlah skala dalam sampel di suatu populasi dengan menerapkan rumus di bawah ini:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau di inginkan misalnya 10%.<sup>70</sup>

Banyaknya populasi sebesar 4.244 jiwa, maka penentuan besaran sampelnya dilakukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{4.244}{1+4.244(0,1)^2} \\ &= \frac{4.244}{1+4.244 (0,01)} \end{aligned}$$

---

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet-23. (Bandung: CV Alfabeta, 2016). hlm 80-81.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cet-23. (Bandung: CV Alfabeta, 2016). hlm 85.

<sup>70</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008). hlm 181.

$$= \frac{4244}{1+42,44}$$

$$= \frac{4.244}{43,44}$$

$$= 97,69$$

Hasil yang diperoleh berbentuk bilangan desimal, jadi dibulatkan membentuk angka 98 supaya genap dan peneliti menggunakan jumlah sampel sebesar 98.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan guna mendapatkan data berupa jawaban- jawaban dari para responden (orang-orang yang menjawab).<sup>71</sup> Pada umumnya digunakan kuesioner biasa pada penelitian lain, namun dalam penelitian ini menggunakan kuesioner online yang diciptakan dari aplikasi *Google Form*. Kuesioner tersebut sudah tersedia pertanyaan-pertanyaan berhubungan dengan variabel-variabel yang terkait dengan perilaku penggunaan *mobile banking* dan desain jawaban memakai Skala Likert. Disaat nantinya para responden dimohon kesediaannya dalam menjawab seluruh pertanyaan yang telah tersedia. Dan ketika menjawab terdapat lima pilihan, namun dianjurkan menunjuk satu jawaban yang telah diberikan peneliti dengan cara menyilang (√) jawaban.

Dalam penelitian ini pengukurannya memakai skala likert. Gunanya skala likert untuk mengukur sikap, persepsi, individu atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>72</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan pernyataan positif, dengan pemberian skor jawaban sebagai berikut :

- |                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| a. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor | 1 |
| b. Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor         | 2 |
| c. Untuk jawaban Kurang Setuju (KS) diberi skor        | 3 |
| d. Untuk jawaban Setuju (S) diberi skor                | 4 |
| e. Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor        | 5 |

---

<sup>71</sup>Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Cet. XIII. (Jakarta: PT Gramedia, 1994). hlm 152.

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2013),hlm134

### 3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

#### 1. Variabel Independen (X)

Variabel bebas (Independen) dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 yaitu, sbagai berikut:

##### a. Kemudahan penggunaan (X1)

Kemudahan adalah suatu kepercayaan dimana seseorang yang mendapati bahwa sebuah teknologi informasi dapat digunakan dengan mudah dan tidak membutuhkan usaha keras yang akhirnya tekologi akan lebih sering digunakan. Variabel kemudahaan penggunaan (*ease of use*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Agar dapat diukur, variabel kemudahan dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Adapun indikator-indikator dari variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) menurut Davis et al adalah sebagai berikut :

- 1) Mudah dipelajari (easy to learn)
- 2) Dapat dikontrol (controllable)
- 3) Fleksibel (flexible)
- 4) Mudah digunakan (easy to use)
- 5) Jelas dan dapat dipahami (clear and understandable)

##### b. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan sebagai tindakan seseorang atas dasar keinginan dan keyakinan atas ucapan ataupun keputusan orang lain.<sup>73</sup> Variabel kepercayaan (*Trust*) menggunakan data primer berasal dari kuesioner. Agar dapat diukur, variabel kemudahan dinilai dengan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*).

Adapun indikator-indikator dari variabel kepercayaan (*trust*) menurut Steth adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keamanan
- 2) Menepati Janji
- 3) Tidak merasa dibohongi
- 4) Kepercayaan

---

<sup>73</sup>Ismawati, *Budaya Dan Kepercayaan Jawa* (Yogyakarta: Gama Media, 2002). hlm 16.

5) Memberikan manfaat

c. Risiko (X3)

Risiko ialah suatu pandangan seseorang yang menampilkan penilaian barangkali bisa saja kejadian entah itu baik atau buruk dari suatu transaksi yang dilakukan.<sup>74</sup> Adapun indikator-indikator variabel risiko (*risk*) menurut Pavlou adalah sebagai berikut:

- 1) Kemungkinan terdapat risiko pencurian
- 2) Membutuhkan biaya yang besar
- 3) Kemungkinan terdapat risiko penipuan

d. Kualitas (X4)

Kualitas Pelayanan ialah seluruh aktivitas yang diperlukan untuk menerima, memproses, mengungkapkan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindaklanjuti setiap aktivitas yang mengandung kekeliruan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (keandalan)
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap)
- 3) *Tangible* (nyata, jelas)
- 4) *Assurance* (jaminan)
- 5) *Empathy* (empati)

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen (Y) yaitu Minat. Minat ialah adanya dorongan motivasi individu demi suatu hal yang bermula dari indikasi psikologis dan menyampaikan kepedulian kian banyak akan objek tertentu, hingga suatu aktivitas itu dilaksanakan dapat direalisasikan untuk kesenangannya dan pribadi tersebut akan selalu melakukannya. Hal ini sinkron dengan ungkapan Winkel bahwasannya minat adalah suatu kegemaran yang ada pada diri seseorang demi ketertarikan dalam hal atau elemen spesifik dan merasa bahagia jika bergerak dalam bidang tertentu.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Arius Juliansya, "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking" (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018). hlm 31.

<sup>75</sup> Andri Wicaksono, *Pengkajian Prosa Fiksi*. (Yogyakarta: Garudhawaca, 2017), hlm 403

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 1. Pengujian Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Validitas yaitu memperlihatkan tolak ukur suatu susunan yang valid dan benar dalam instrument. Validitas instrument dapat diketahui dari tinggi atau rendahnya suatu data dan memberikan hasil seberapa jauh data yang terkumpul dan tak melencong dari gambaran terhadap variabel yang ditafsirkan. Masing-masing poin pertanyaan dalam uji validitas dihasilkan dengan perbandingan nilai  $r$  hitung dan nilai  $r$  table. Adapun nilai signifikansi yaitu 0,05. Apabila  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  table dapat disimpulkan bahwa poin pertanyaan itu valid.<sup>76</sup>

##### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (keandalan) digunakan mengukur seberapa konstan atau stabilitas dan juga kesesuaian responden ketika menjawab suatu hal yang ada kaitannya dengan seluruh persoalan yang mana dalam variabel itu memiliki ukuran dan tersusun rapi berbentuk sebuah kuisisioner. Dapat disimpulkan reliabilitas atau handal dalam kuisisioner apabila jawaban dari seseorang itu sesuai atau konsisten secara terus menerus. Suatu variable dibidang reliabilitas saat  $\text{Alpha} > 0,60$ .<sup>77</sup>

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk mengetahui adanya kekeliruan atau tidak dalam model klasik yaitu dengan cara uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

##### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data berfungsi sebagai perkiraan pada model regresi, variable dependen serta independent yang mana penyebaran antara keduanya bersifat normal atau tidak. Jika distribusi suatu data itu normal atau hampir mencapai normal maka bisa dikatakan bahwa model regresi tersebut baik.

---

<sup>76</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Paramedis* (Yogyakarta: Gava Media, 2012). hlm 172.

<sup>77</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Paramedis* (Yogyakarta: Gava Media, 2012). hlm 172.

Pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika  $\text{sig} > 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika  $\text{sig} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>78</sup>

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas tujuannya yaitu mengukur model regresi yang mungkin saja diketahui terdapat korelasi antar variabel independen. Apabila terdapat korelasi, maka dikatakan adanya suatu problem *multikolinieritas* (Multiko). Sebaiknya metode regresi tak terjadi korelasi diantara variabel independent.<sup>79</sup> Model regresi memiliki prinsip yang *free* multiko yaitu memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang lebih di angka 10 dan memiliki angka *tolerance* yang tidak kurang dari 0,1. Dapat diartikan bahwa model regresi itu tidak terdapat problem *multikolinieritas* (Multiko).<sup>80</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang tujuannya memeriksa pada suatu model regresi adakah ketidaksamaan varian dari residual yang satu dengan lainnya. Adapun uji homoskedastisitas itu lebih baik dalam model regresi berbeda dengan uji heteroskedastisitas. Karakter heteroskedastisitas yaitu terdapat pola khusus dalam grafik *scatterplot*. Apabila suatu pola tertentu terbentuk dari titik-titik yang beraturan (bergelombang, melebar, lalu menyempit), dapat menimbulkan adanya heteroskedastisitas. Seandainya pola tersebut tidak jelas, penyebaran titik-titik di atas juga di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak akan terbentuk heteroskedastisitas.<sup>81</sup>

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Alasan mengapa penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda yaitu analisis ini dapat memprediksi adanya nilai pengaruh dua

---

<sup>78</sup> Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014). hlm 119.

<sup>79</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000). hlm 203.

<sup>80</sup> Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000). hlm 204.

<sup>81</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20* (Semarang: Badan Penerbit –Universitas Diponegoro, 2011). hlm 139.

variabel bebas atau lebih dengan variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel *Dependen* (nilai yang diprediksikan)

$X$  = Variabel *Independen*

$\alpha$  = Konstanta/ *intersep persamaan regresi populasi*

$\beta_1$  = Koefisien regresi  $X_1$  pada persamaan regresi populasi

$\beta_2$  = Koefisien regresi  $X_2$  pada persamaan regresi populasi

$\beta_3$  = Koefisien regresi  $X_3$  pada persamaan regresi populasi

$\beta_4$  = Koefisien regresi  $X_4$  pada persamaan regresi populasi

b. Uji Statistik t

Uji ini memiliki fungsi untuk mengecek sebuah model regresi variabel independen juga dependen apakah mempunyai sebuah pengaruh yang signifikan secara parsial.<sup>82</sup> Yang mana kriterianya dalam pengujian yaitu : misal t hitung < t tabel maka, H0 diterima dan Ha ditolak. Seandainya t hitung > t tabel maka, H0 ditolak dan Ha diterima.

c. Uji Simultan F

Adanya uji F atau bisa disebut juga sebagai uji koefisien secara serentak dapat digunakan melihat seberapa berpengaruh signifikan antara variable independen secara serentak serta variabel dependen. Awal mulanya Uji F mengungkap semua variable bebas yang masuk di dalam model apakah memiliki pengaruh pada variabel terikat secara bersamaan.<sup>83</sup>

Dasar pengambilan keputusan yaitu: andaikan nilai profitabilitas melebihi 0,05, artinya H0 diterima dan Ha ditolak, artinya seluruh variabel independen atau bebas tak berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen atau terikat. Apabila nilai profitabilitas kurang dari 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima, maka dapat diartikan keseluruhan variabel

---

<sup>82</sup> Mudjarab Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, ed. Keemppat. (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, 2011). hlm 105.

<sup>83</sup> Mudjarab Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, ed. Keemppat. (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, 2011). hlm 106-107.

independen atau bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Penggunaan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu dapat menghitung berapa maksimal dari kemampuan model regresi saat membuat variasi variabel dependen. Perkiraan untuk nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Ketika nilai  $R^2$  tidak besar maka penjelasan yang berasal dari variabel independent menuju ke variable dependen sangat sedikit. Sedangkan variabel independen bisa memberi hampir keseluruhan informasi yang perlu untuk perkiraan variabel dependen yaitu saat nilai itu mendekati angka 1.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tanggal 1 November tahun 1991 Masehi atau pada tanggal 24 Rabiul Akhir 1412 H. Bank Muamalat Indonesia berdiri dengan nama PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Bank Muamalat Indonesia ini berada di Jakarta. Dengan adanya Bank Muamalat Indonesia maka dibuatlah akta pendirian tentang berdirinya Bank Muamalat Indonesia dihadapan Yudo Paripurno, S.H. sebagai Notaris. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992. Akta pendirian Bank Muamalat Indonesia telah didaftarkan di kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 dengan No. 970/1992 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

Bank Muamalat Indonesia berdiri atas usulan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta para Pengusaha Muslim dan kemudian pendirian Bank Muamalat Indonesia ini mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum yang pertama di Indonesia yang menjalankan usahanya sesuai dengan syari'at agama Islam. Bank Muamalat Indonesia dinyatakan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Pada tanggal 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia telah mendapatkan izin menjadi Bank Devisa yang memiliki produk pendanaan dengan menggunakan prinsip akad Wadi'ah yang berarti titipan dan Mudharabah yang berarti bagi hasil.

Bank Muamalat Indonesia juga memiliki beberapa produk bank yang salah satunya yakni produk tabungan dengan menggunakan kartu Shar-E debit yang ada di Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2004. Pada tahun 2011 Bank Muamalat Indonesia memiliki inovasi baru dengan meluncurkan produk Kartu Shar-E Gold Debit Visa, dengan adanya produk Kartu Shar-E Gold Debit Visa maka Bank Muamalat Indonesia mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah yang menggunakan teknologi chip pertama di Indonesia dan layanan E-Channel seperti Internet Banking, Mobile Banking,

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan Cash Management. Bank muamalat Indonesia merupakan tonggak sejarah penting atas berdirinya lembaga perbankan syariah pertama di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia memiliki beberapa cabang yang ada di wilayah Indonesia. Jumlah cabang yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia adalah 249 kantor cabang. Bank Muamalat Indonesia memiliki fasilitas layanan seperti ATM Muamalat dengan jumlah 619 unit serta 1 unit ATM yang berada di Malaysia dan ATM Bersama kurang lebih 80.000 unit serta ATM Prima yang berjumlah kurang lebih ada 120.000 unit. Bank Muamalat juga melakukan rebranding pada logo Bank Muamalat Indonesia untuk meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah yang berkarakter Islamic, Modern dan Profesional. Bank Muamalat Indonesia memiliki strategi bisnis yang terarah.

## **2. Sejarah Bank Muamalat KCP Lamongan**

Bank Muamalat KCP Lamongan merupakan salah satu cabang dari Bank Muamalat Indonesia. Berdirinya Bank Muamalat di Lamongan karena apabila dilihat dari badan statistik menunjukkan bahwa mayoritas penduduk atau masyarakat Lamongan beragama Islam. Bank Muamalat KCP Lamongan merupakan kantor cabang pembantu dari Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Surabaya yang ada di Jalan. KH Mas Mansyur, No. 175, Nyamplungan, Kec. Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60162.

Bank Muamalat KCP Lamongan berdiri pada akhir tahun 2009 dan menjadi lembaga perbankan syariah yang pertama di wilayah Lamongan. Awal berdirinya Bank Muamalat KCP Lamongan ada di Ruko Permata Lamongan hanya selama 5 tahun. Awal berdirinya Bank Muamalat KCP Lamongan ada di Jalan. Panglima Sudirman, No. 24, Dapur Barat, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan, Jawa Timur, 62253. Kemudian pada awal tahun 2016 masa sewa tempat Bank Muamalat KCP Lamongan yang ada di Ruko Permata Lamongan itu sudah habis maka Bank Muamalat KCP Lamongan berpindah tempat di Jalan. Lamongrejo, No. 115, Dapur Barat, Sido Kumpul, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan, Jawa Timur, 62243.

Bank Muamalat KCP Lamongan melayani para nasabah untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang dibutuhkan oleh para nasabah yang terkait dengan macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat KCP Lamongan, seperti

pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan atau tabungan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR Bank Muamalat serta mobile online banking. Para nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan rata-rata mempunyai pekerjaan sebagai petani, pekebun, peternak dan karyawan swasta

### **3. Visi, Misi dan Tujuan Bank Muamalat KCP Lamongan**

#### **a. Visi**

“The Best Islamic Bank and Top Ten Bank in Indonesia With Strong Regional Presence”.

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam sepuluh besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

#### **b. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan yang berdasarkan dengan prinsip kehati-hatian, keunggulan, sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalakan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### **c. Tujuan**

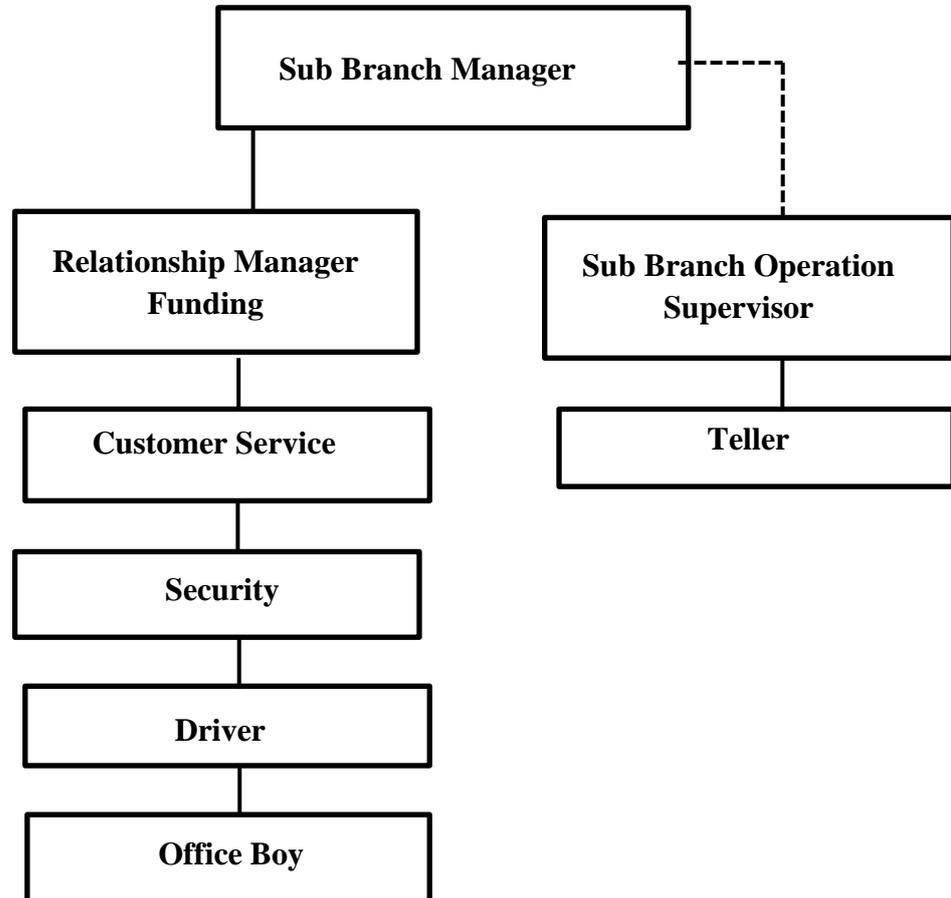
- 1) Mengembangkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia menjadikan rendah ketidakseimbangan sosial ekonomi dan adanya Bank Muamalat Indonesia akan melestarikan pembangunan nasional, yakni antara lain melalui:
  - a) Mengembangkan besaran serta keunggulan suatu kegiatan usaha
  - b) Menumbuhkan peluang kerja
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat
- 2) Meningkatkan masyarakat dalam keterlibatannya saat ada prosedur pembangunan yang utama di perekonomian dan keuangan yang mana sampai saat ini sebagian masyarakat canggung dengan bank disebabkan anggapan jikalau bank memuat unsur riba atau bunga bank.
- 3) Mengembangkan lembaga perbankan syariah dengan sistem yang sehat yang berlandaskan dengan keadilan, ketelitian dapat membuat masyarakat berkontribusi sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat dengan memperlebar jaringan lembaga perbankan syariah ke wilayah terpencil.
- 4) Menuntun dan menggandeng masyarakat supaya memiliki pola pikir secara ekonomi serta berkarakter bisnis untuk meningkatkan kualitas hidup mereka

#### 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Lamongan

Dibawah ini merupakan gambaran dari struktur organisasi para karyawan Bank Muamalat KCP Lamongan, yakni sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Bagian Organisasi di Bank Muamalat KCP Lamongan



Keterangan :

1. Sub Branch Manager : Khalifah
2. SBO Supervisor : Zainul Alimin
3. Teller : Nabila Adelia C, S.I.Kom.

- 4. Customer Service : Layli Farhana, S.M.
- 5. RM Funding : Istianatul Fadilah, S.T.  
Tri Prabidani
- 6. RM Funding Haji : Mohammad Qomaruddin, S.Si.
- 7. Security : Muhammad Putra
- 8. Driver : Harto
- 9. Office Boy : Tedy Ariwibowo

## **5. Produk Bank Muamalat KCP Lamongan**

### **a. Produk Tabungan**

#### **1) Tabungan iB Hijrah**

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan yang mudah dan nyaman digunakan untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan berbelanja. Akad yang digunakan di tabungan iB Hijrah adalah akad Wadi'ah Yad Dhamanah atau akad titipan yang tanpa adanya bagi hasil. Biaya untuk melakukan pembukaan rekening tabungan iB Hijrah hanya Rp. 25.000 dan gratis biaya administrasi di setiap bulannya apabila rekening tabungan iB Hijrah tersebut aktif dan apabila rekening tabungan dalam kondisi pasif maka setiap bulannya terdapat biaya administrasi Rp. 2.500.

#### **2) Tabungan iB Hijrah Haji**

Tabungan iB Hijrah Haji yakni tabungan yang digunakan perorangan. Tabungan iB Hijrah Haji adalah sebuah solusi yang menyediakan fasilitas lengkap untuk para nasabah agar dapat melakukan perjalanan ibadah haji yang aman dan nyaman dan mengajak para nasabah untuk berhijrah dan menjadi lebih baik. Tahun untuk keberangkatan haji di tabungan iB Hijrah Haji dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas auto debit. Tabungan iB Hijrah Haji ini menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah atau akad titipan. Setoran awal pada tabungan iB Hijrah Haji adalah minimal Rp. 25.000.000 dan tidak terdapat biaya layanan

3) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas merupakan tabungan syariah dalam kelompok valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD). Tabungan iB Hijrah Valas yaitu tabungan yang dipakai perorangan. Tabungan iB Hijrah Valas digunakan untuk melayani keperluan transaksi dan investasi yang bermacam-macam khususnya yang mencantumkan mata uang USD dan SGD. Tabungan iB Hijrah Valas menggunakan akad Wadi'ah atau akad titipan. Setoran awal tabungan iB Hijrah Valas adalah USD/SGD 100 dan tidak terdapat biaya administrasi setiap bulannya.

4) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan yang digunakan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah. TabunganKu merupakan salah satu produk Bank Muamalat KCP Lamongan yang dapat mengedukasi para nasabah bahwa menabung itu penting, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana. Tidak terdapat biaya administrasi setiap bulannya apabila rekening tabungan bersifat aktif dan apabila rekening tabungan bersifat pasif maka setiap bulannya terdapat biaya administrasi Rp. 2000. Setoran awal pada pembukaan rekening TabunganKu adalah Rp. 20.000. TabunganKu menggunakan akad Wadi'ah atau akad titipan.

5) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan yang digunakan untuk perorangan. Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan suatu solusi yang tepat dalam merencanakan suatu impian dimasa depan yang terkait dengan perencanaan keuangan syari'ah yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah agama Islam. Terdapat beberapa perencanaan yang dilakukan di masa depan seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, uang muka rumah atau kendaraan, perjalanan wisata, berkorban saat hari raya Idul Adha, perpanjangan STNK atau pajak kendaraan dan rencana impian lainnya. Tabungan iB Hijrah Rencana menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah. Saldo awal pada rekening tabungan iB Hijrah Rencana minimal Rp. 100.000 dan tidak terdapat biaya administrasi setiap bulannya. Jangka waktu pada

tabungan iB Hijrah Rencana yakni minimal 3 bulan dan maksimal 20 tahun.

6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang digunakan perorangan. Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan yang digunakan sebagai pemenuhan keperluan adanya transaksi maupun investasi secara andal dan nyaman serta profitabel. Tabungan iB Hijrah Prima memiliki fasilitas kartu Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh jaringan Visa. Tabungan iB Hijrah Prima menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang terdapat bagi hasil atau nisbah yang kompetitif dan tidak terdapat biaya administrasi setiap bulannya. Setoran awal untuk membuka rekening tabungan iB Hijrah Prima adalah Rp. 100.000.

7) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah merupakan tabungan yang digunakan untuk perorangan. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah bebas biaya administrasi di setiap bulannya. Nasabah yang menggunakan tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah akan diberikan hadiah yang sesuai dengan keinginan dari setiap nasabah. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang terdapat nisbah atau bagi hasil. Nisbah atau bagi hasil di tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah adalah 5% untuk nasabah dan 95% untuk Bank Muamalat KCP Lamongan. Penempatan dana pada tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah minimal sebesar Rp. 100.000.000. Jangka waktu penempatan dananya adalah 3 – 60 Bulan.

8) Tabungan iB Sempel

Tabungan iB Sempel merupakan tabungan yang digunakan untuk perorangan. Tabungan iB Sempel merupakan nama pendek dari tabungan Simpanan Pelajar. Tabungan iB Sempel adalah tabungan yang digunakan untuk mendorong minat para pelajar atau siswa menabung sejak dini. Tabungan iB Sempel menggunakan akad

Mudharabah Muthlaqah yang terdapat bagi hasil yakni 2% untuk nasabah dan 98% untuk Bank Muamalat KCP Lamongan. Setoran awal pada tabungan iB Simpel adalah Rp. 1000 dan tidak terdapat biaya administrasi setiap bulannya.

9) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah Infaq dan Wakaf

Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah Infaq dan Wakaf merupakan tabungan yang dapat bermanfaat didunia maupun di akhirat. Tabungan ini tidak terdapat biaya adminitrasi di setiap bulannya. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang terdapat bagi hasil atau nisbah. Bagi hasil atau nisbahnya adalah sebesar 5% untuk nasabah dan 95% untuk Bank Muamalat Indonesia KCP Lamongan. Penempatan dana minimal sebesar Rp. 100.000.000 dengan jangka waktu penempatan dana 3, 6 dan 12 Bulan. Lembaga yang bekerjasama dengan Bank Muamalat KCP Lamongan dalam produk tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah Infaq dan Wakaf yakni Baitul Maal Muamalat, Aksi Cepat Tanggap, Kawan Baik, Lazismu Jatim.

10) Tabungan iB Hijrah Rencana Kurban

Tabungan iB Hijrah Rencana Kurban merupakan tabungan yang digunakan untuk menabung dana kurban yang dapat terukur. Terdapat asuransi jiwa pada tabungan ini. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang terdapat bagi hasil atau nisbah. Bagi hasilnya adalah sebesar 30% untuk nasabah dan 70% untuk Bank Muamalat KCP Lamongan. Setoran awal minimal Rp. 100.000 dan dapat dilakukan perubahan sesuai dengan harga hewan kurban. Jenis hewan yang akan di jadikan hewan kurban adalah sapi dan kambing.

b. Produk Non Tabungan

1) Giro iB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah Ultima merupakan simpanan yang menggunakan akad syariah dalam transaksi penarikan melalui bilyet, giro, cek serta saran penyetoran yang lain atau dengan pemindah bukuan di Bank Muamalat. Produk Giro iB Hijrah Ultima

menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang dikasihkan kesederhanaan serta keamanan dalam melakukan kegiatan transaksi bisnis dalam 2 mata uang asing yakni IDR dan USD yang dibantu oleh fasilitas Muamalat Digital Integrated Access. Pada produk Giro iB Hijrah Ultima nasabah berlaku menjadi pemilik dana dan Bank Muamalat sebagai pengelola dana juga pembagian keuntungan dilakukan sesuai dengan hasil kesepakatan antara pihak nasabah dan Bank Muamalat KCP Lamongan.

2) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary merupakan simpanan yang berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan cek, bilyet, giro serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di Bank Muamalat KCP Lamongan. Produk Giro iB Hijrah Attijary menggunakan akad Wadi'ah yang memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing yakni IDR, USD, SGD yang didukung oleh fasilitas Muamalat Digital Integrated Access. Pada Giro iB Hijrah Attijary Bank Muamalat KCP Lamongan bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah sebagai penitip.

3) Deposito iB Hijrah

Deposito iB Hijrah merupakan sebuah produk deposito yang digunakan sebagai jaminan pembiayaan. Deposito iB Hijrah menggunakan 2 mata uang yakni Rupiah dan USD. Deposito iB Hijrah menggunakan akad Mudharabah yang terdapat bagi hasil atau nisbah yang menguntungkan dan optimal kedua belah pihak yakni nasabah dan Bank Muamalat. Deposito iB Hijrah akan mengelola dana investasi nasabah secara syariah dan memiliki beberapa pilihan jangka waktu yang sesuai dengan kebutuhan setiap nasabah yakni 1, 3, 6 dan 12 bulan.

4) Program Dana Pensiun Terencana Muamalat

Program Dana Pensiun Terencana Muamalat merupakan program yang dapat digunakan untuk melakukan perencanaan keuangan di masa mendatang bagi karyawan dan pekerja mandiri.

Program Dana Pensiun Terencana Muamalat dikelola untuk investasi jangka panjang dalam wujud rekening pribadi. Program Dana Pensiun Terencana Muamalat memberikan jaminan untuk hari tua. Pengelolaan dananya dilakukan dengan sistem syariah dan Program Dana Pensiun Terencana Muamalat menggunakan akad Wakalah bil Ujroh. Iuran per bulan minimal sebesar Rp. 50.000 serta setoran untuk program ini dapat melalui Virtual Account. Pilihan usia pensiun yakni 40 – 70 Tahun.

5) Program Dana Pensiun Pesangon Terencana Muamalat

Program Dana Pensiun Pesangon Terencana Muamalat merupakan pendanaan program pesangon karyawan. Pendanaan program pesangon karyawan ini menggunakan prinsip syariah oleh DPLK Syariah Muamalat dengan menggunakan prinsip pooled fund ( 1 rekening untuk 1 perusahaan). Pembayaran pesangon hanya dapat dilakukan berdasarkan surat perintah perusahaan. Perusahaan wajib memberikan data karyawan program PPTM. Pesangon hanya dibayarkan ke karyawan yang tercatat dalam administrasi DPLK. Biaya pendaftaran hanya sebesar Rp. 10.000 per peserta dan biaya administrasi per bulannya adalah sebesar Rp. 24.000 per tahun.

c. Produk Layanan

1) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan yang diberikan bagi nasabah ritel Bank Muamalat KCP Lamongan dalam melakukan transaksi non tunai secara online, cepat dan mudah.

2) *Phone Banking*

Phone Banking merupakan layanan perbankan yang mudah dan praktis dengan melalui media elektronik yang dapat diakses dimanapun melalui Interactive Voice Responce dan petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam 7 hari seminggu yang dapat diakses dari dalam negeri melalui telepon dengan menghubungi 1500016 baik melalui ponsel atau telepon rumah serta dari luar negeri yakni dapat menghubungi nomor +6221 8066 8000.

3) *Mobile Banking Muamalat Din*

Mobile Banking Muamalat Din merupakan sebuah layanan atau fasilitas yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Mobile Banking Muamalat Din sangat mudah dan praktis karena dapat diakses melalui ponsel dari setiap nasabah yang menggunakan jaringan internet. Dengan menggunakan Mobile Banking Muamalat Din maka 1 user atau 1 akun dapat digunakan untuk semua rekening berbagai produk yang ada di Bank Muamalat KCP Lamonga

4) Gerai Muamalat

Gerai Muamalat merupakan sistem membeli dan membayar tagihan menggunakan *cash* saat transaksi dilakukan oleh masyarakat letaknya di loket atau payment point yang berkongsi dengan Bank Muamalat KCP Lamongan.

5) ATM Muamalat

ATM merupakan fasilitas pelayanan yang berbentuk kartu yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Lamongan kepada para nasabah untuk kemudahan dalam melakukan transaksi

6) *Cash Management System*

Cash Management System yaitu transaksi yang memungkinkan dilakukan nasabah menggunakan *internet banking* untuk memantau ataupun bertransaksi perbankan ke seluruh rekening yang ada di Bank Muamalat KCP Lamongan dengan cepat melalui jaringan online atau realtime online.

7) *Virtual Account*

Virtual Account adalah kemudahan layanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Lamongan supaya meringankan pembayaran atau tagihan nasabah dengan menggunakan *e-banking* Bank Muamalat, serta *e-banking* dari bank lain gunanya mengulurkan bantuan pengurusan, pengendalian, pemberitahuan dan pengenalan transaksi pembayaran pelanggan.

9) *Host to Host*

Host to Host merupakan layanan bagi mitra Bank Muamalat agar bisa melakukan instruksi beberapa fitur transaksi perbankan dari rekening yang dimiliki oleh mitra secara langsung, baik untuk kebutuhan transaksi mitra sendiri, nasabah dari mitra maupun non

mitra. Mitra mendapatkan fleksibilitas dalam mengakses sistem perbankan melalui sistem internal bussines process milik nasabah sendiri.

## 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah *Mobile Banking* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Lamongan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah(orang)	Presentase
1	Perempuan	64	65,3%
2	Laki-laki	34	34,7%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan hasil olahan data primer (jumlah responden berdasarkan jenis kelamin) di atas, dari seratus responden nasabah *Mobile Banking* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Lamongan di dominasi oleh perempuan yaitu berjumlah 64 orang atau 65,3% , dibandingkan dengan laki-laki yang berjumlah 34 orang atau sebesar 34,7%.

### 2. Berdasarkan Usia

Usia yaitu suatu faktor yang penting, disebabkan adanya pengaruh perilaku dari seseorang berdasarkan umurnya untuk menggunakan beberapa fasilitas layanan perbankan. Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Lamongan dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.2**

### Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Jumlah (orang)	Presentase
1	<20 tahun	5	5,1%
2	20-30 tahun	83	84,7%
3	30-40 tahun	5	5,1%
4	>40 tahun	5	5,1%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa mayoritas responden yang berusia kisaran 20-30 tahun dengan jumlah 83 orang responden atau 84,7% responden yang menggunakan mobile banking.

### 3. Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden nasabah *Mobile Banking* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Lamongan dapat dilihat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

#### Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah(orang)	Preesentase
1	Pelajar/Mahasiswa	73	74,5%
2	Karyawan Swasta	12	12,2%
3	PNS	7	7,1%
4	Wiraswasta	3	3,1%
5	Lainnya	3	3,1%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa mayoritas dalam bidang pekerjaan yang menggunakan *mobile banking* yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 73 orang responden atau 74,5% reponden.

#### 4. Berdasarkan Perangkat Yang Biasa Digunakan Untuk Akses Internet

Adapun perangkat yang biasa digunakan akses internet dari responden nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan Untuk Akses Internet**

No	Perangkat yang Digunakan	Jumlah(orang)	Presentase
1	Handphone	95	96,9%
2	Laptop	0	0%
3	Komputer	1	1%
4	Tab	2	2%
5	Lainnya	0	0%
<b>Total</b>		<b>98</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dikemukakan bahwa mayoritas responden menggunakan perangkat yang digunakan untuk akses internet yaitu handphone sebanyak 94 orang responden atau 96,9% responden.

### 4.3 Hasil Analisis Uji Data

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam menentukan kelayakan atau tidaknya suatu item pernyataan yang akan digunakan, penulis menggunakan uji validitas pada taraf signifikansi 5%. Nilai r tabel dengan  $df = n-2$  maka akan menjadi ( $df = 98-2 = 96$ ) sehingga r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,1986

Apabila nilai r hitung  $> 0,1986$  maka item pernyataan itu dinyatakan valid. Dan apabila nilai r hitung  $< 0,1986$  maka item pernyataan itu tidak valid.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	EOU1	0,650	0,1986	Valid
	EOU2	0,721	0,1986	Valid
	EOU3	0,781	0,1986	Valid
	EOU4	0,742	0,1986	Valid
	EOU5	0,684	0,1986	Valid
Kepercayaan	TR1	0,704	0,1986	Valid
	TR2	0,635	0,1986	Valid
	TR3	0,800	0,1986	Valid
	TR4	0,773	0,1986	Valid
	TR5	0,484	0,1986	Valid
Risiko	RIS1	0,798	0,1986	Valid
	RIS2	0,661	0,1671	Valid
	RIS3	0,788	0,1986	Valid
Kualitas Layanan	SQ1	0,764	0,1986	Valid
	SQ2	0,844	0,1986	Valid
	SQ3	0,829	0,1986	Valid
	SQ4	0,574	0,1986	Valid
	SQ5	0,712	0,1986	Valid
Minat	MIN1	0,721	0,1986	Valid
	MIN2	0,619	0,1986	Valid
	MIN3	0,636	0,1986	Valid
	MI4	0,616	0,1986	Valid
	MIN5	0,706	0,1986	Valid

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan terdapat 5 variabel yang menjadi bahan penelitian. Dari kelima variabel yang diteliti memiliki item pertanyaan rata-rata 5 kecuali pada persepsi risiko terdapat 3 pertanyaan. Dari masing-masing item pertanyaan pada setiap variabel baik independen maupun dependen ternyata memiliki nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel maka datanya yang di dapat dinyatakan Valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Role of Thumb</i>	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,758	0,6	Reliabel
Kepercayaan	0,711	0,6	Reliabel
Risiko	0,609	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan	0,795	0,6	Reliabel
Minat	0,671	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah

Dapat diketahui dari tabel 4.6 diatas bahwa pada pengujian ini dilakukan per-variabel tidak secara item pertanyaan pada setiap variabel yang bisa dilihat hasilnya adalah nilai *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,6 maka dikatakan reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data-data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Data-data dapat dikatakan baik apabila memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi data-data tersebut dilakukan uji *One-Sample Kolmogrow-Smirnov* yaitu apabila nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka dikatakan normal. Namun sebaliknya jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dikatakan tidak normal.

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41684274
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.041
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Data yang Diolah

Dapat diketahui dari tabel 4.7 di atas bahwa nilai *Asymp.sig* atau nilai probabilitas sebesar 0,200 yang dapat dikatakan nilai *asymp.sig* lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Faktor(VIF)*

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,721	1.388	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepercayaan	0,836	1.197	Tidak Terjadi

			Multikolinieritas
Risiko	0,819	1.221	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	0,224	1.041	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* kurang dari 1 dan VIF lebih dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu uji yang dilakukan tujuannya mengetahui apakah ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan yang lain. Beberapa cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi, namun pada penelitian ini menggunakan uji glejser.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Thitung	Sig	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	-1,872	0,064	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepercayaan	-0,417	0,678	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Risiko	-0,136	0,892	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan	0,671	0,504	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah

Dapat dilihat dari tabel 4.9 diatas bahwa pengujian ini menggunakan metode uji glejser yang nilainya dilihat dari t sig. Pada variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, resiko, dan kualitas layanan memiliki nilai sig lebih besar daripada 0,05 maka dapat diartikan data tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua variabel atau lebih variabel independent terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linier antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya.

Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

#### **Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.681	1.447		11.527	.000		
Kemudahan Penggunaan	.243	.059	.428	4.123	.000	.721	1.388
Kepercayaan	.108	.051	.203	2.110	.038	.836	1.197
Risiko	-.178	.089	-.194	-1.995	.049	.819	1.221
Kualitas Layanan	.054	.044	.110	1.224	.224	.961	1.041

a. Dependent Variable: Minat

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

$$Y = 16.681 + 0,243 + 0,108 - 0,178 + 0,054$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 16.681, artinya apabila variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan dianggap konstan atau sama dengan nol (0), maka minat nasabah menggunakan *mobile banking* nilainya sebesar 16.681
- b. Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan (X1) sebesar 0,243, artinya variabel kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif dengan variabel minat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan dari kemudahan penggunaan akan mengalami kenaikan yang cukup berarti yaitu sebesar 0,243.
- c. Koefisien regresi variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,108, artinya variabel kepercayaan memiliki hubungan positif dengan variabel minat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan dari kepercayaan akan mengalami kenaikan yang cukup berarti yaitu sebesar 0,108.
- d. Koefisien regresi variabel risiko (X3) sebesar -0,178, artinya variabel risiko memiliki hubungan negatif dengan variabel minat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penurunan 1 satuan dari risiko akan mengalami penurunan sebesar 0,178.
- e. Koefisien regresi variabel kualitas layanan (X4) sebesar 0,054, artinya variabel kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan variabel minat nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan dari kualitas layanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,054.

b. Uji Statistik t

Uji statistik t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan tingkat signifikansi 5%. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

$$\begin{aligned} \text{Ketentuan } t_{\text{tabel}} &= \alpha/2 : n-k-1 \\ &= 0,05/2 : 98-4-1 \\ &= 0,025 : 93 \end{aligned}$$

$$= 1,98580$$

Ketentuan  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel

Untuk memberikan interpretasi terhadap uji t dapat dijelaskan pada tabel 4.9 adalah:

Hasil uji t dari variabel kemudahan penggunaan diperoleh nilai t hitung adalah sebesar 4,123  $>$  dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil analisis sig 0,000 lebih kecil daripada 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil uji t dari variabel kepercayaan diperoleh nilai t hitung adalah sebesar 2,110  $>$  dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,038. Hasil analisis sig 0,038 lebih kecil daripada 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil uji t dari variabel risiko diperoleh nilai t hitung adalah sebesar -1,995  $<$  dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,049. Hasil analisis sig 0,049 lebih kecil daripada 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil uji t dari variabel kualitas layanan diperoleh nilai t hitung 1,224  $<$  dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,224. Hasil analisis sig 0,224 lebih besar daripada 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak. Artinya variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

#### c. Uji Simultan F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Dalam penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), risiko ( $X_3$ ), dan kualitas layanan ( $X_4$ ) secara simultan berkaitan terhadap variabel terikat yaitu Minat ( $Y$ ) dan apakah model tersebut sesuai atau tidak. Uji ini dilakukan dengan

membandingkan signifikansi nilai F hitung > F tabel, dengan melihat nilai F tabel =  $f(k;n-k)$ , maka  $f(4; 98-4)= 2,469$ .

Adapun hasil yang di dapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Simultan F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.196	4	18.799	8.979	.000 <sup>b</sup>
	Residual	194.722	93	2.094		
	Total	269.918	97			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko

Berdasarkan tabel 4.11 didapat nilai F hitung sebesar 8,979 dengan F sig 0,000, hal ini menunjukkan bahwa F hitung > F tabel atau  $8,979 > 2,469$  dan nilai F sig 0,000 lebih kecil daripada 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  Diterima. Dapat diartikan bahwa secara simultan kemudahan penggunaan (X1), kepercayaan (X2), risiko (X3), dan kualitas layanan (X4) berpengaruh signifikan terhadap minat (Y).

d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada tabel 4.12 berikut

Tabel 4.12

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 <sup>a</sup>	.279	.248	1.447

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R<sup>2</sup> sebesar 0,248 atau 24,8%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel kemudahan penggunaan , kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan terhadap variabel minat sebesar 24,8%, atau variasi variabel independen digunakan dalam mode ini mampu menjelaskan sebesar 24,8% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### 4.4 Pembahasan

##### 4.4.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Mennggunakan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

Kemudahan adalah seorang yang beranggapan apabila melakukan pekerjaan menerapkan sistem merasa tambah memudahkan dan melonggarkan pekerjaannya.<sup>84</sup>

Hasil uji parsial t diantara kemudahan penggunaan dan minat nasabah menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Disebabkan oleh kian meningkatnya kemudahan penggunaan suatu teknologi, maka kian besar minat individu menggunakannya.

Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai yang diperoleh dari nilai t hitung adalah sebesar 4,123 > dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil analisis sig 0,000 lebih kecil daripada 0,05. Maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya, variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

---

<sup>84</sup> Like Monisa Wati, "Pengaruh Praktek Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Di Bursa Efek Indonesia," *Jurnal Manajemen* vol 1, no. 1 (2012) .hlm 3.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Mario Ledesman (2018) dengan judul “Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (Studi pada bank syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya).<sup>85</sup> Mario menyatakan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.<sup>86</sup> dengan uji t yang nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Adapun objek penelitian ini yaitu pada bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Jaya.

#### 4.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

Kepercayaan yaitu keseluruhan wawasan yang dimiliki oleh konsumen dan semua yang sudah disimpulkan oleh konsumen mengenai objek, atribut serta kegunaannya.<sup>87</sup>

Hasil uji parsial t diantara kepercayaan dan minat nasabah menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwasannya minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dapat dilihat dari segi keamanan. Karena dengan adanya keamanan dalam aplikasi *mobile banking* dapat memberikan kepercayaan lebih kepada nasabah. Maka dari itu, keamanan dalam *mobile banking* lebih di utamakan terlebih lagi dari sisi keamanan transaksi yang dapat membuat minat nasabah kian besar dalam kepercayaan memakai *mobile banking*.

Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai yang diperoleh dari nilai t hitung adalah sebesar 2,110 > dari t tabel 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil analisis sig 0,038 lebih kecil daripada 0,05. Maka H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Gilang Ramadhan Siregar (2021) dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah

---

<sup>85</sup> Mario Ledesman, Skripsi: “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya). (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018).” hlm 93.

<sup>86</sup> Mario Ledesman, Skripsi: “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya). (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2018).” hlm 93.

<sup>87</sup> Rahmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. hlm 17.

menggunakan *mobile banking* (Studi kasus pada nasabah bank BNI KCU Pemuda Medan). Gilang menyatakan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.<sup>88</sup> dengan uji t yang memiliki nilai thitung sebesar  $3,852 > t_{\text{tabel}} 1,661$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  yang artinya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. adapun objek penelitian ini yaitu bank BNI KCU Pemuda Medan.

#### 4.4.3 Pengaruh Risiko terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

Risiko yaitu ketentuan yang diambil dengan dasar ketidakjelasan juga keragu-raguan bisa membuat kesempatan menjadi kerugian atau kemerosotan.

Hasil uji parsial t diantara risiko dan minat nasabah menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwasannya risiko dianggap sebagai ketidakpastian yang ada kaitannya dengan hasil suatu keputusan, jadi adanya rasa ketidakpastian yang dialami oleh pengguna tersebut saat memilih dalam menggunakan *mobile banking*. risiko yang dihadapi oleh pengguna transaksi online yaitu adanya risiko dalam keamanan saat bertransaksi serta ketidakpastian suatu produk yang dibeli.

Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel risiko memiliki nilai yang diperoleh dari nilai t hitung adalah sebesar  $-1,995 >$  dari t tabel  $1,98580$  dengan nilai signifikansi  $0,049$ . Hasil analisis sig  $0,049$  lebih kecil daripada  $0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, variabel kepercayaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Anik Susanti (2015) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.”<sup>89</sup> bahwa risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. adapun objek penelitian ini pada nasabah BRI Syariah kantor wilayah Yogyakarta.

---

<sup>88</sup> Gilang Ramadhan Siregar, Skripsi: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Kcu Pemuda Medan), (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2021)”

<sup>89</sup> Anik Susanti, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking” (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

#### 4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

Kualitas layanan yaitu yaitu memanfaatkan produk dengan perencanaan yang matang, inovasi, juga memberi faedah untuk pelanggan.<sup>90</sup>

Hasil uji parsial t diantara kualitas layanan dan minat nasabah menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Apabila kualitas yang diberikan kepada nasabah rendah, maka sedikit pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Pada hasil uji t diketahui bahwa variabel kualitas memiliki nilai yang diperoleh dari nilai t hitung adalah sebesar  $1,224 >$  dari t tabel  $1,98580$  dengan nilai signifikansi  $0,224$ . Hasil analisis sig  $0,224$  lebih besar daripada  $0,05$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_4$  ditolak. Artinya, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Armia Rizky Damayanti (2021) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan *mobile banking* BRIS dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo.”<sup>91</sup> Dengan uji t thitung  $<$  ttabel =  $1,892 <$   $1,984$ , sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan *mobile banking* BRIS. Adapun objek penelitian ini yaitu mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo.

#### 4.4.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Kualitas Layanan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Muamalat KCP Lamongan

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwasannya kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Tidak hanya itu, variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko dan kualitas layanan memiliki kontribusi terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah bank

---

<sup>90</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*. hlm 91.

<sup>91</sup> Damayanti, Skripsi: “Minat Penggunaan Berkelanjutan Mobile Banking Bris Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Febi Iain Ponorogo. (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021)

Muamalat KCP Lamongan. Sebesar 24,8%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko dan kualitas layanan menjadi factor yang menentukan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan secara keseluruhan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* berdasarkan pengujian perbandingan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu sebesar  $8,979 > 2,469$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang artinya kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank Muamalat KCP Lamongan.

Apabila *mobile banking* memberikan kemudahan dalam transaksi, memiliki keamanan yang terjamin sehingga nasabah memiliki kepercayaan terhadap aplikasi, adanya kepastian dan minimnya risiko dalam aplikasi, serta nasabah merasakan kualitas dari aplikasi *mobile banking*. maka minat dalam penggunaan *mobile banking* akan semakin tinggi.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Gilang Ramadhan Siregar, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bni Kcu Pemuda Medan)." hlm 62.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel =  $4,123 > 1,98580$  dan diperoleh nilai signifikansi  $0,000$  lebih kecil daripada  $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel =  $2,110 > 1,98580$  dengan nilai signifikansi  $0,038$ . Hasil analisis sig  $0,038$  lebih kecil daripada  $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
3. Risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung  $<$  t tabel =  $-1,995 < 1,98580$  dengan nilai signifikansi  $0,049$ . Hasil analisis sig  $0,049$  lebih kecil daripada  $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya variabel risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
4. Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. hasil uji

parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung < t tabel = 1,224 < 1,98580 dengan nilai signifikansi 0,224. Hasil analisis sig 0,224 lebih besar daripada 0,05, maka H0 diterima dan H4 ditolak. Artinya variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan di atas, saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi pihak perbankan

Bagi pihak Bank Muamalat diharapkan mengetahui minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* menggunakan cara memaksimalkan kualitas layanan menjadi lebih baik dan fitur *mobile banking* semakin lengkap agar sesuai dengan harapan nasabah sehingga aplikasi *mobile banking* dapat diterima dengan baik.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa terus meningkatkan penelitian ini. Dengan meneliti apa saja yang menjadi pengaruh dari minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. diharapkan juga untuk menambahkan beberapa variabel atau sampel yang melebihi penelitian sebelumnya agar informasi yang diperoleh mewakili yang terjadi di lapangan.

### 3. Bagi Nasabah

Nasabah harus yakin kepada bank syariah, karena bank syariah menerapkan prinsip islami dalam setiap transaksinya. Dalam melakukan transaksi, diharapkan agar nasabah lebih waspada, karena tanggung jawab tidak selalu dari pihak bank .

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia." *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No (2015).
- Ainun Fika Budi Aji Saputri. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Risiko Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com (Studi Pada Pengguna Situs Belanja Online Tokopedia.Com)." Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Ajzen. *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1991.
- Ali Hasan. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Andri Wicaksono. *Pengkajian Prosa Fiksi*. Yogyakarta: Garudhawaca, 2017.
- Anik Susanti. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking." UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Arif, M Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Arius Juliansya. "Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking." UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- Damayanti, Armia Rizky. "MINAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN MOBILE BANKING BRIS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA MAHASISWA FEBI IAIN PONOROGO SKRIPSI Oleh : Armia Rizky Damayanti NIM 210817181 Pembimbing Muhtadin Amri , M . S . Ak . JURUSAN PERBANKAN SYARIAH." IAIN Ponorogo, 2021.
- Darmadi. *Pengembangan Model Dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., MH. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik/ Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, SH., MH. ; Editor, Dr. H. Moh. Nuryasin, SH., M.Ag.* Yogyakarta: Deepublish, 2018.

- Dwi Hadya Jayani. “Pengguna Bank Digital Di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta Pada 2026.” *Databoks.Id*. Last modified 2021. Accessed January 16, 2022.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026>.
- Dwi Mastia Harlan. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking.” Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.
- Endang Fatmawati. “Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan.” *Jurnal Iqra’* Vol. 09, N (2015).
- Fita Adhivinna, Vidya Vitta. “TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI YOGYAKARTA ( Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri ).” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol 11, No (2014): 421–434.
- Gilang Ramadhan Siregar. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BNI KCU PEMUDA MEDAN).” *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*. UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN, 2021.
- Gunawan, Fahmi. *Senarai Penelitian Pendiidkan, Hukum, Dan Ekonomi Di Sulawesi Tenggara*,. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Hidayati Sarah. “Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.” *AL-Muzara’ah*(December 2015) Vol. 3 No. (2015).
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit –Universitas Diponegoro, 2011.
- Islamyliya, Evi Mutia. “PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, KONTROL PERILAKU, MOTIVASI SPIRITUAL TERHADAP MINAT MAHASISWA AKUNTANSI DALAM MEMILIH KONSENTRASI AKUNTANSISYARIAHDI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SYIAH KUALA.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* 1, no. 1 (2016): 193.
- Ismawati. *Budaya Dan Kepercayaan Jawa*. Yogyakarta: Gama Media, 2002.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Edited by Andi. Yogyakarta: Andi offset, 2007.

- John w. Creswell. *Research Design*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Kasmadi dan Nia Siti Sunariah. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Khakim, Abdul. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan Dan Kelompok Referensi Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Grobogan).” IAIN Salatiga, 2016.
- Khoirunnisa, Evani. “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (TRUST) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta.” *IAIN Salatiga*. IAIN Salatiga, 2017.
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Cet. XIII. Jakarta: PT Gramedia, 1994.
- Ledesman, Mario. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya).” *Skripsi* (2018): 112.
- Like Monisa Wati. “Pengaruh Praktek Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Di Bursa Efek Indonesia.” *Jurnal Manajemen* 1, no. 1 (2012).
- M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu( Total Quality Management)*. Ed 2, Cet. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- M Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Machmudah, Rifa’atul. “Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari ’ Ah.” IAIN Walisongo Semarang, 2009.
- Malayu Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking.” *Jurnal Nisbah* 1, no. 1 (2015).
- Mohamad Irfan Bagastia. “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang).” IAIN Salatiga, 2018.

- Mudjarab Kuncoro. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Keempat. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, 2011.
- Muh Iqbal Marsyaf. "Jumlah Pengguna Internet Sedunia Mencapai 4,66 Miliar." *Sindonews*. Last modified 2021. Accessed January 13, 2022.  
<https://teknosindonews.com/read/316920/207/jumlah-pengguna-internet-sedunia-mencapai-466-miliar-1611820860>.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad Dwi Ardika. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Studi Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta." IAIN Surakarta, 2018.
- Muslich, Masnur. *KTSP Pembelajaran Berbasis Kompetensi Dan Kontekstual*. Jakarta: PT Bumi Angkasa, 2007.
- Nining Wahyuningsih, Nurul Jannah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat." *Jurnal Al-Amwal* Vol 10, no. 2 (2018).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Ed. 13 jil. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Poerdaminta, W.J.S. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka, 2006.
- Pratiwi, Noor Komari. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Perhatian Orang Tua, Dan Minat Belajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa Smk Kesehatan Di Kota Tangerang." *Jurnal Pujangga Universitas Indraprasta PGRI* 1, no. 2 (2015): 31.
- Priestiani Putri Rahayu. "PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI KENYAMANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta)." UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA, 2019.
- Priyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing, 2016.

- Rahmadi Usman. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima, 2003.
- Restu Guriting Panggalih, Zaki Baridwan. “MINAT INDIVIDU TERHADAP PENGGUNAAN INTERNET BANKING: PENDEKATAN MODIFIED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* Vol 1. No. (2013).
- Rifai, Moh. *Konsep Perbankan Syariah*. Semarang: Wicaksana, 2002.
- Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2000.
- Sudarsono. *Kamus Filsafat Dan Psikologi*. Cet ke-1. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cet-23. Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cet-1. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Swastha dan Irawan. *Prilaku Konsumen*. Bandung: Alfabet, 2001.
- Syamsul Hadi Novi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” Univeritas Islam Indonesia, 2015.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1996.
- Tuti, Abdul Rahman dan Retnowati WD. “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Dki Cabang Otista Jakarta Timur.” *Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Publik, Dan Pengembangan Masyarakat* 14, no. 2 (2016).
- Wahyunanda Kusuma Pertiwi. “Pengguna Internet Indonesia Tembus 200 Juta, Hampir Semua ‘Online’ Dari Ponsel.” *Kompas.Com*. Last modified 2021. Accessed January 15, 2022. <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>.
- Wiratna Sujarweni. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Wulandari, Novitasari Putri, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono. “Analisis Faktor-

Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung.” *Bisnis Dan Iptek* Vol. 10, N (2017): 139–149.

Yeni Anda Dwinurpitasari. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI SYARIAH KCP PONOROGO.” IAIN Ponorogo, 2019.

“No Title.” *Bank Muamalat*. Accessed January 16, 2022. <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>.

“No Title.” *Tafsirq*. <https://tafsirq.com/94-al-insyirah>.

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan nama saya Asri Sekar Alam mahasiswa UIN Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Untuk itu, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. seluruh jawaban yang telah saudara/i berikan akan saya gunakan sebaik-baiknya untuk penelitian dan semua jawaban dari responden terjamin kerahasiaannya. Atas partisipasi dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih. Semoga segala urusan saudara/i di mudahkan oleh Allah SWT.

Hormat saya,

Asri Sekar Alam

#### A. Identitas Responden

1. Email : .....
2. Nama : .....
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Usia :
  - a. <20 tahun
  - b. 20-30 tahun
  - c. 30-40 tahun
  - d. >40 tahun
5. Pekerjaan :
  - a. PNS

- b. Pelajar/ Mahasiswa
  - c. Wiraswasta
  - d. Karyawan Swasta
  - e. Lainnya
6. Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet :
- a. Handphone
  - b. Laptop
  - c. Komputer
  - d. Tab
  - e. Lainnya

B. Kuesioner pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

**1. Kemudahan Penggunaan (X1)**

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Cara penggunaan <i>mobile banking</i> mudah di pelajari					
2	Saya merasa mudah saat mengendalikan <i>mobile banking</i>					
3	Saya merasa <i>mobile banking</i> fleksibel untuk digunakan dalam bertransaksi					
4	Secara keseluruhan saya merasa layanan <i>mobile banking</i> mudah digunakan					
5	Fitur layanan dan susunan menu pada <i>mobile banking</i> sangat jelas dan mudah dipahami					

**2. Kepercayaan (X2)**

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	<i>Mobile banking</i> memberikan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan <i>mobile banking</i>					
2	Saya merasa layanan <i>mobile bankig</i> selalu akurat					
3	Saya yakin semua data yang diproses melalui <i>mobile banking</i> tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank					
4	Transaksi transfer dana melalui <i>mobile banking</i> dapat dipercaya					
5	<i>Mobile banking</i> memberikan manfaat yang maksimal untuk saya					

### 3. Risiko (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Dalam penggunaan <i>mobile banking</i> terdapat kemungkinan terjadinya pencurian					
2	Dalam transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> membutuhkan biaya yang besar					
3	Terdapat kemungkinan informasi yang saya berikan dalam transaksi <i>mobile banking</i> akan ada					

	manipulasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan					
--	-------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

#### 4. Kualitas Layanan (X4)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	<i>Mobile banking</i> dapat digunakan digunakan di manapun dan kapanpun					
2	Keluhan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dapat ditanggapi dengan cepat					
3	Tampilan aplikasi <i>mobile banking</i> di desain secara jelas, menarik, dan normative					
4	<i>Mobile banking</i> memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
5	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank apabila terdapat keluhan					

#### 5. Minat (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya tertarik menggunakan <i>mobile banking</i> karena syarat dan ketentuannya mudah					

2	Saya senang menggunakan <i>mobile banking</i> karena dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank					
3	Banyak jenis transaksi yang bisa saya lakukan dengan menggunakan <i>mobile banking</i>					
4	Saya senang menggunakan <i>mobile banking</i> nomor PIN lebih aman karena diakses melalui perangkat pribadi					
5	Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain menggunakan <i>mobile banking</i> .					

## PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK MUAMALAT KCP LAMONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan nama saya Asri Sekar Alam mahasiswa UIN Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2018. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer. Untuk itu, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. seluruh jawaban yang telah saudara/i berikan akan saya gunakan sebaik-baiknya untuk penelitian dan semua jawaban dari responden terjamin kerahasiaannya. Atas partisipasi dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih. Semoga segala urusan saudara/i di mudahkan oleh Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Act  
Go to

Email \*

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia \*

- <20 tahun
- 20-30 tahun
- 30-40 tahun
- >40 tahun

Pekerjaan \*

- PNS
- Pelajar/ Mahasiswa
- Wiraswasta
- Karyawan Swasta
- Lainnya

Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet \*

- Handphone
- Laptop
- Komputer
- Tab
- Lainnya

### Kemudahan

Cara penggunaan mobile banking mudah di pelajari \*

- Sangat Tidak setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya merasa mudah saat mengendalikan mobile banking \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Fitur layanan dan susunan menu pada mobile banking sangat jelas dan mudah \*  
dipahami

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

### Kepercayaan

Mobile banking memberikan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan \*  
mobile banking

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya merasa layanan dalam mobile banking selalu akurat \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya yakin semua data yang diproses melalui mobile banking tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Transaksi transfer dana melalui mobile banking dapat dipercaya \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Mobile banking memberikan manfaat yang maksimal untuk saya \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

## Risiko

Dalam penggunaan mobile banking terdapat kemungkinan terjadinya pencurian \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Dalam transaksi menggunakan mobile banking membutuhkan biaya yang besar \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Terdapat kemungkinan informasi yang saya berikan dalam transaksi mobile banking akan di manipulasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

## Kualitas Layanan

Mobile banking dapat digunakan di manapun dan kapanpun \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Keluhan dalam menggunakan mobile banking dapat ditanggapi dengan cepat \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Tampilan aplikasi mobile banking di desain secara jelas, menarik dan informatif \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Mobile banking memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank apabila terdapat keluhan \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

#### Minat

Saya tertarik menggunakan mobile banking karena syarat dan ketentuannya mudah \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya senang menggunakan mobile banking karena dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Banyak jenis transaksi yang bisa saya lakukan dengan menggunakan mobile banking \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya senang menggunakan mobile banking nomor Pin lebih aman karena diakses melalui perangkat pribadi \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

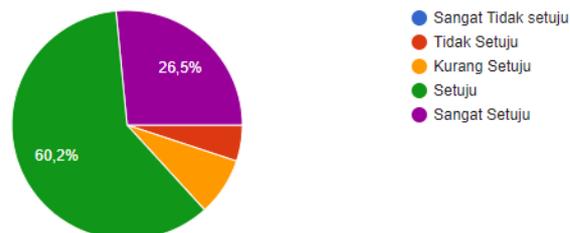
Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan mobile banking \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

### Kemudahan

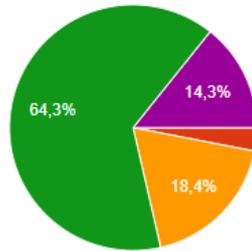
Cara penggunaan mobile banking mudah di pelajari

98 jawaban



Saya merasa mudah saat mengendalikan mobile banking

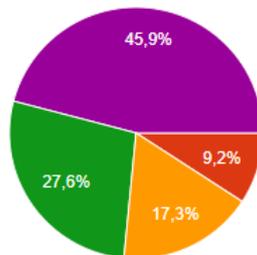
98 jawaban



- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Saya merasa mobile banking fleksibel untuk digunakan dalam bertransaksi

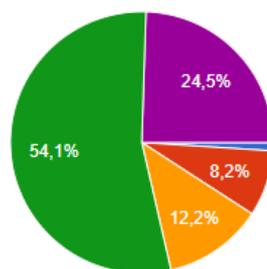
98 jawaban



- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Secara keseluruhan saya merasa layanan mobile banking mudah digunakan

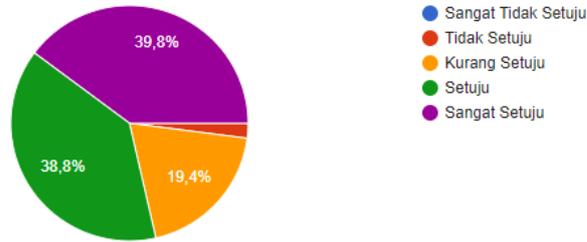
98 jawaban



- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

Fitur layanan dan susunan menu pada mobile banking sangat jelas dan mudah dipahami

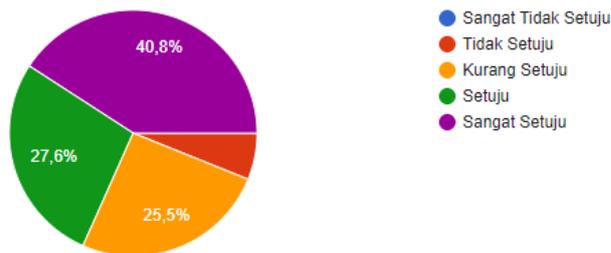
98 jawaban



## Kepercayaan

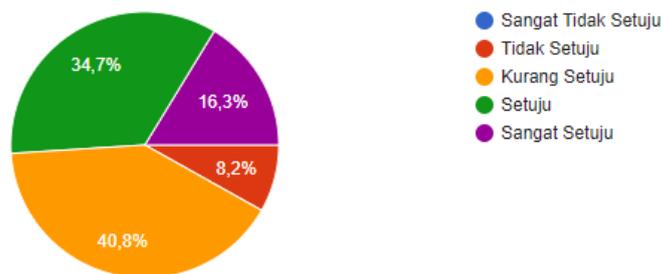
Mobile banking memberikan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan mobile banking

98 jawaban



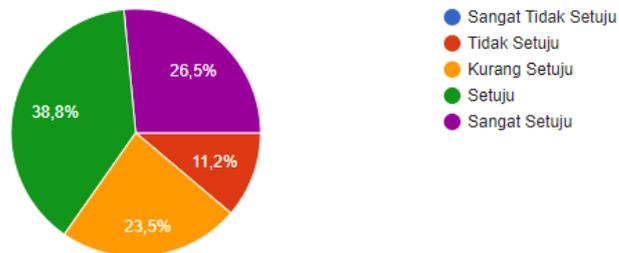
Saya merasa layanan dalam mobile banking selalu akurat

98 jawaban



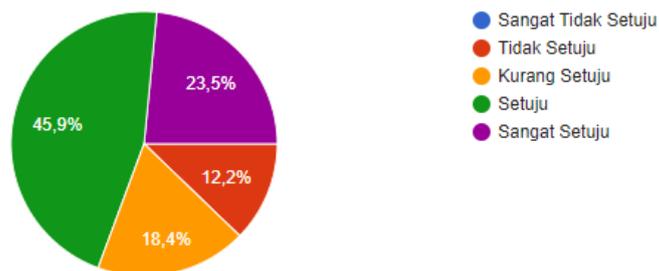
Saya yakin semua data yang diproses melalui mobile banking tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank

98 jawaban



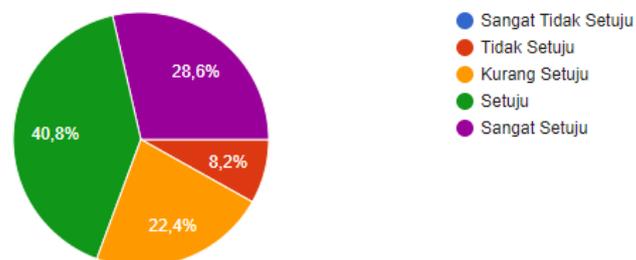
Transaksi transfer dana melalui mobile banking dapat dipercaya

98 jawaban



Mobile banking memberikan manfaat yang maksimal untuk saya

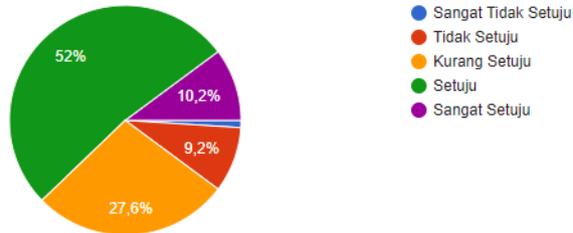
98 jawaban



### Risiko

Dalam penggunaan mobile banking terdapat kemungkinan terjadinya pencurian

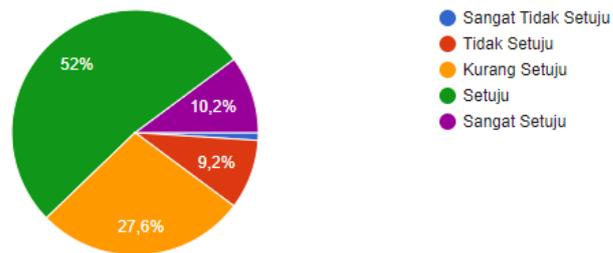
98 jawaban



### Risiko

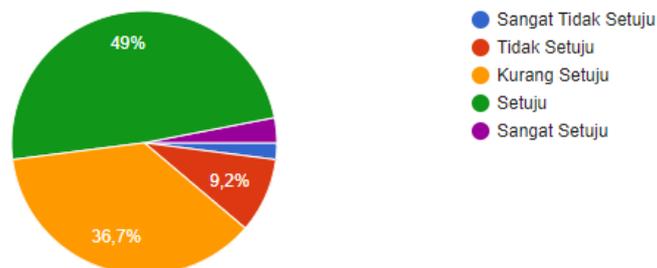
Dalam penggunaan mobile banking terdapat kemungkinan terjadinya pencurian

98 jawaban



Terdapat kemungkinan informasi yang saya berikan dalam transaksi mobile banking akan di manipulasi oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan

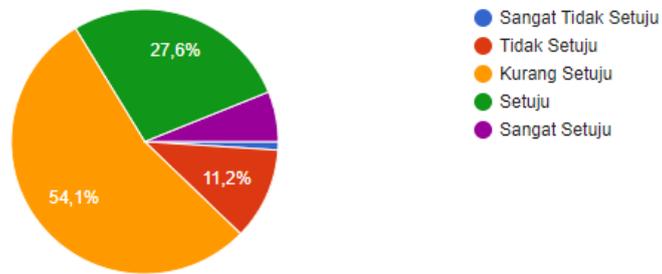
98 jawaban



## Kualitas Layanan

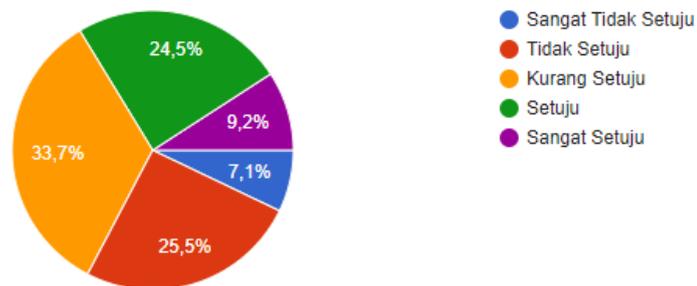
Mobile banking dapat digunakan di manapun dan kapanpun

98 jawaban



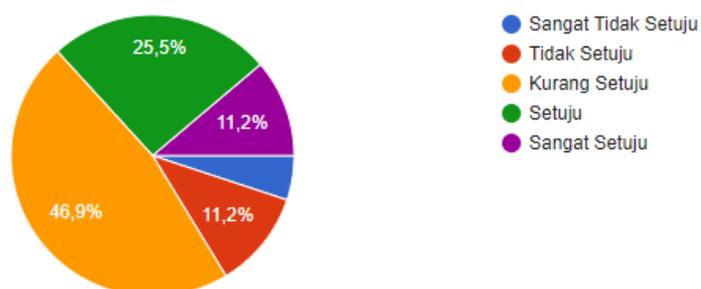
Keluhan dalam menggunakan mobile banking dapat ditanggapi dengan cepat

98 jawaban



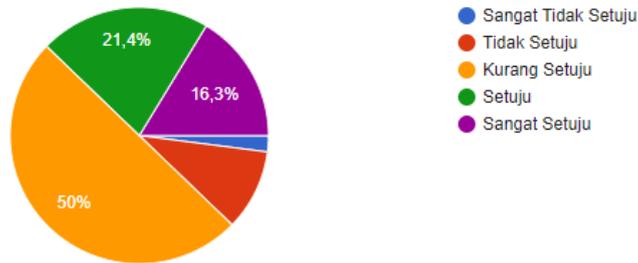
Tampilan aplikasi mobile banking di desain secara jelas, menarik dan informatif

98 jawaban



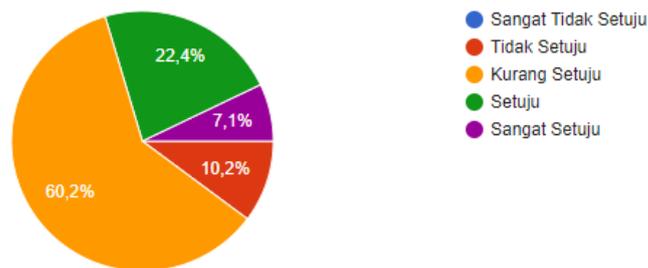
Mobile banking memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

98 jawaban



Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank apabila terdapat keluhan

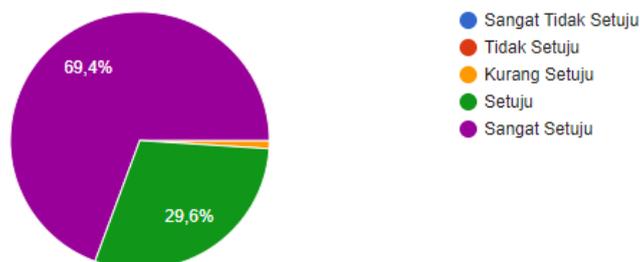
98 jawaban



## Minat

Saya tertarik menggunakan mobile banking karena syarat dan ketentuannya mudah

98 jawaban



Saya senang menggunakan mobile banking karena dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank

98 jawaban



Banyak jenis transaksi yang bisa saya lakukan dengan menggunakan mobile banking

98 jawaban



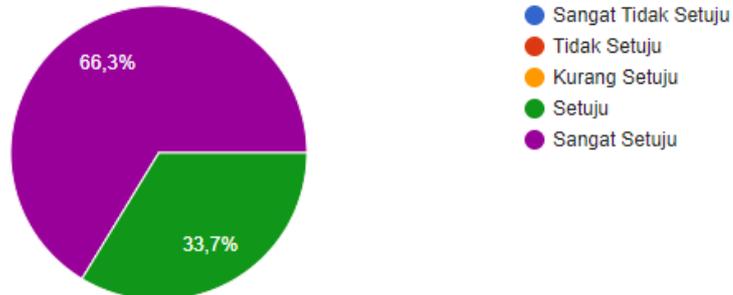
Saya senang menggunakan mobile banking nomor Pin lebih aman karena diakses melalui perangkat pribadi

98 jawaban



Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan mobile banking

98 jawaban



## LAMPIRAN 2

### DATA RESPONDEN

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Perangkat untuk akses internet
Fitrotun Failasufah	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Muchammad Qosim	Laki-Laki	>40 tahun	Lainnya	Handphone
Dyan Mei Anggraeni	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Dedy Eko Wijayanto	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
M. Fatihin	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Thorikul Fikri	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Komputer
Rizka Auliya	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Dwi Nur Saidah	Perempuan	30-40 tahun	Wiraswasta	Handphone
Basiqotul Arikah	Perempuan	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Robby Iza Al Khamdani	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Aimmatul Maghfiroh	Perempuan	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Wiwit Masudah	Perempuan	30-40 tahun	Lainnya	Handphone
Roudhotul Jannah	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Melinda Indira Jati	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	Handphone

Amelia Fransiska	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Yordan Arbi	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Wulandari	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Alfa Dzurotun Nafisa	Perempuan	<20 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Kiki Amalia	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Nur Zaimah Ulfa	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Nurul Ma'rifatul	Perempuan	20-30 tahun	PNS	Handphone
Fida Shafi'	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Lailatul Maghfiroh	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Nina Nuraini	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Nabila Aisyi	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Jihan Firdha A.	Perempuan	20-30 tahun	Wiraswasta	Handphone
Nadia Nasuhah	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Muissotul Ayu A.	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Abu Bakar	Laki-Laki	>40 tahun	PNS	Handphone
Siti Aisyah	Perempuan	>40 tahun	Lainnya	Handphone
Abdul Khamid	Laki-Laki	>40 tahun	PNS	Handphone
Nur Baiti	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Putri Ainun	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Zuhrotur Rosyidah	Perempuan	30-40 tahun	PNS	Handphone
Ardiansyah	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Wahyu Aji Saka	Laki-Laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Wulan Linda Sari	Perempuan	<20 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Ida Amalia	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Moh. Fardan idris	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Bashree Adnan	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Azam Kai Xavier	Laki-Laki	<20 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Danish Rauf	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Bahtiar Karim	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Dhiyaul Hawa El Amin	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Al Ghaffar Hammami	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone

Siti Zubbaidah	Perempuan	30-40 tahun	PNS	Handphone
Rehana Labeeba	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Fitrotun Nida	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Parveen Qarirah	Perempuan	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Varisha Ulya	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Inayah Huwaidah	Perempuan	>40 tahun	PNS	Handphone
Adiva Arsyila	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Alia Syakila Zanita	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Anindya Zahra	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Anisa Zakiya	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Rana Lusiana	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Moh. Habib	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Syamra Az Zaida	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Tab
Vega Fattana Naraya	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Fiona	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Fira Syafazea	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Tab
Fawwaz danadyaksa	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Adiba Khanza	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Arhab Reyhan	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Alby Lutfy Fahri	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Ararya Saguna	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Berryl Hamizan Rabbani	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Bilal Hafiz	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Dilfabarqy Abbasy	Laki-Laki	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone
Chairil Daniyal	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Hamam Nur Musthafa	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Ihsan Makarim	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Moh. Naufal	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Yusuf Alauddin	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Wafa Adzkia	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone

Nabila Alfiani	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Thalita	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Yasmin Salwa	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Amaya Thalia	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Annisa Amalia	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Fatimah Zuhrotun	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Faisal Irfandi	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Moh. Bahtiar	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Nur Habibah	Perempuan	30-40 tahun	PNS	Handphone
Atiqah raya	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Bilqis	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Chilya Khoirun Nisa	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Elfira Alma	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Hazima Qanita	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Hanindya Syafira	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Abdillah Agam	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Dylan Arroyan	Laki-Laki	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Rofifah Nabila	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Selina Latifah	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Enzy Lalita	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Rose Angelina	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Jenni	Perempuan	20-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa	Handphone
Lisa Azqila	Perempuan	20-30 tahun	Karyawan Swasta	Handphone

### Siapa yang telah menjawab?

#### Email

failasfitrotun@gmail.com

muchammadqosim@gmail.com

dyanmei05@gmail.com

dedyjaya109@gmail.com

mfatihin66@gmail.com

01akungenshin01@gmail.com

rizkaicha0799@gmail.com

dwinursaidah16@gmail.com

basiqotul@gmail.com

#### Nama

98 jawaban

Fitrotun Failasufah

Muchammad qosim

Dyan Mei Anggraeni

Dedy Eko Wijayanto

M. Fatihin

Thorikul Fikri

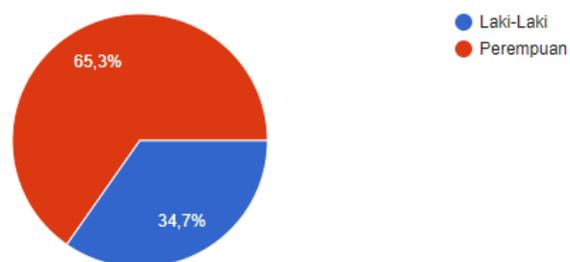
Rizka Auliya

Dwi Nur Saidah

Basiqotul Arikah

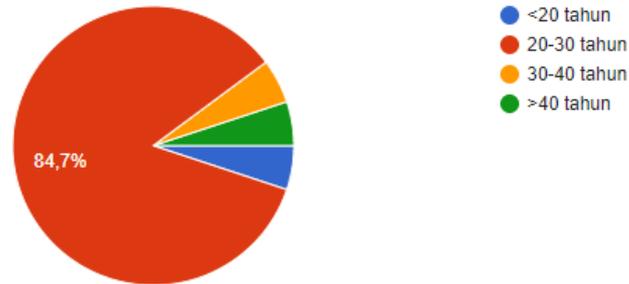
### Jenis Kelamin

98 jawaban



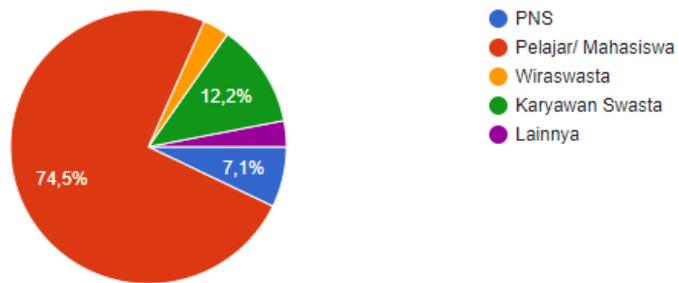
### Usia

98 jawaban



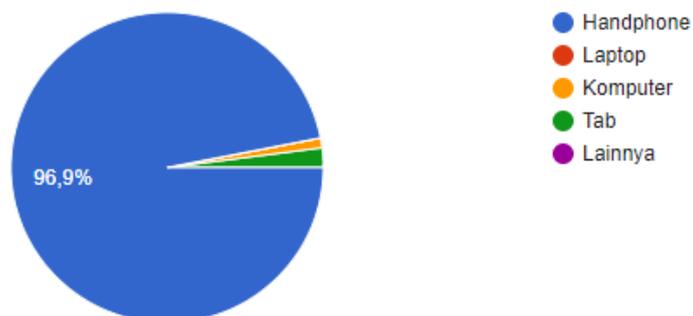
### Pekerjaan

98 jawaban



### Perangkat yang biasa digunakan untuk mengakses internet

98 jawaban



### LAMPIRAN 3

#### MATRIKS TABULASI DATA

##### Kemudahan Penggunaan (X1)

No.	EOU.1	EOU.2	EOU.3	EOU.4	EOU.5	T.EOU
1	3	3	3	3	3	15
2	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	2	3	14
4	4	4	4	1	4	17
5	4	4	4	2	3	17
6	4	3	3	2	3	15
7	4	3	3	3	3	16
8	3	4	3	4	3	17
9	4	3	3	3	4	17
10	3	3	4	3	3	16
11	4	3	3	3	3	16
12	4	3	3	3	4	17
13	3	3	3	4	4	17
14	2	2	2	4	3	13
15	4	4	4	4	4	20
16	4	3	4	3	4	18
17	2	3	3	4	4	16
18	4	3	3	4	3	17
19	2	2	4	4	5	17
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	4	3	18
22	2	3	4	4	3	16
23	5	4	3	3	2	17
24	4	4	4	5	5	22
25	5	4	2	5	5	21
26	4	4	4	4	4	20

27	3	3	3	2	3	14
28	4	4	4	4	4	20
29	4	3	2	4	3	16
30	4	4	5	4	4	21
31	4	4	5	4	5	22
32	4	4	4	4	4	20
33	5	4	5	4	3	21
34	4	4	5	4	5	22
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	3	3	17
37	4	4	5	4	4	21
38	4	4	2	4	4	18
39	4	4	3	3	3	17
40	4	4	2	2	5	17
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	2	2	4	14
43	4	4	5	4	4	21
44	4	4	3	3	5	19
45	5	4	5	4	4	22
46	4	3	5	4	5	21
47	5	5	5	5	4	24
48	5	4	5	4	4	22
49	5	5	5	4	4	23
50	5	4	5	4	5	23
51	4	4	5	4	5	22
52	5	5	5	5	5	25
53	4	5	5	5	5	24
54	4	5	5	4	5	23
55	4	4	5	4	4	21
56	5	4	5	4	5	23
57	4	4	5	5	4	22
58	2	4	4	5	5	20

59	4	4	5	4	4	21
60	4	5	5	2	2	18
61	4	4	4	5	4	21
62	4	4	5	4	5	22
63	4	5	5	4	5	23
64	4	4	5	4	5	22
65	4	4	5	4	4	21
66	5	4	4	4	5	22
67	5	4	4	5	5	23
68	5	4	5	5	5	24
69	4	4	5	5	5	23
70	4	4	5	4	5	22
71	4	2	2	4	4	16
72	4	4	4	5	5	22
73	4	4	5	4	5	22
74	4	4	5	4	4	21
75	4	4	4	4	5	21
76	5	4	4	4	4	21
77	5	4	5	5	4	23
78	5	4	5	5	5	24
79	4	5	4	4	5	22
80	5	4	5	5	5	24
81	5	5	5	5	4	24
82	5	4	5	4	4	22
83	4	4	5	5	5	23
84	4	4	4	4	5	21
85	4	4	5	5	3	21
86	4	5	5	5	5	24
87	5	4	5	4	4	22
88	5	4	5	4	4	22
89	4	4	4	4	5	21
90	5	5	5	5	5	25

91	5	5	5	5	4	24
92	5	4	5	4	5	23
93	4	4	5	5	5	23
94	4	4	5	5	5	23
95	4	4	5	5	4	22
96	4	5	2	4	4	19
97	4	5	2	4	5	20
98	5	4	4	5	5	23

**Kepercayaan (X2)**

No.	TR.1	TR.2	TR.3	TR.4	TR.5	T.TR
1	3	3	3	5	3	17
2	3	2	3	2	3	13
3	2	3	3	3	3	14
4	3	2	2	2	3	12
5	3	2	3	3	3	14
6	3	3	3	3	3	15
7	4	2	4	4	4	18
8	3	4	3	4	3	17
9	4	4	3	3	4	18
10	3	3	3	3	4	16
11	4	3	3	2	4	16
12	2	2	3	3	4	14
13	3	3	2	2	4	14
14	3	4	2	4	3	16
15	4	4	4	4	4	20
16	3	4	3	2	4	16

17	3	4	3	3	4	17
18	3	4	5	5	4	21
19	5	5	4	3	3	20
20	4	3	4	4	4	19
21	2	3	5	4	2	16
22	5	4	3	2	4	18
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	4	4	4	18
25	4	3	4	4	4	19
26	2	3	3	3	5	16
27	4	4	4	4	4	20
28	4	3	3	5	4	19
29	4	4	3	4	5	20
30	5	4	4	3	3	19
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	3	3	2	18
33	3	3	2	2	3	13
34	4	2	2	3	3	14
35	5	3	4	2	3	17
36	4	3	4	4	4	19
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	3	3	3	3	3	15
40	3	4	3	4	5	19
41	5	4	4	5	5	23
42	5	5	5	4	4	23
43	5	4	5	5	4	23
44	3	4	3	3	5	18
45	3	4	4	4	5	20
46	4	4	4	4	3	19
47	3	3	5	4	4	19
48	4	3	4	4	4	19

49	5	5	4	4	4	22
50	3	3	2	2	4	14
51	3	3	2	2	3	13
52	4	4	4	4	4	20
53	2	2	2	3	5	14
54	5	3	4	4	4	20
55	5	4	4	5	4	22
56	4	3	4	5	5	21
57	5	3	4	5	5	22
58	5	5	4	4	4	22
59	5	3	2	2	4	16
60	4	3	3	3	5	18
61	4	3	5	5	5	22
62	2	2	4	5	4	17
63	3	3	3	4	4	17
64	3	3	5	4	5	20
65	5	4	5	5	5	24
66	4	3	5	5	4	21
67	4	5	5	5	4	23
68	4	4	5	4	2	19
69	4	5	4	5	2	20
70	4	3	4	5	5	21
71	5	5	4	4	2	20
72	5	4	5	4	4	22
73	5	4	5	4	5	23
74	5	4	5	4	5	23
75	5	4	4	4	5	22
76	5	4	4	4	5	22
77	5	5	4	4	5	23
78	4	4	5	4	4	21
79	4	5	5	4	4	22
80	5	3	5	4	4	21

81	5	3	4	4	4	20
82	4	5	5	5	5	24
83	5	4	4	5	5	23
84	5	3	4	4	4	20
85	5	5	5	4	2	21
86	5	4	4	5	2	20
87	4	3	5	3	2	17
88	5	3	4	4	3	19
89	5	4	4	5	3	21
90	5	5	4	4	4	22
91	5	5	5	5	5	25
92	5	3	5	4	5	22
93	5	3	4	4	5	21
94	5	4	4	5	5	23
95	5	3	5	4	5	22
96	5	3	3	3	3	17
97	3	4	2	2	3	14
98	5	3	4	4	3	19

**Risiko (X3)**

No.	RIS.1	RIS.2	RIS.3	T.RIS
1	2	2	2	6
2	4	2	3	9
3	4	2	4	10
4	3	3	3	9
5	3	2	2	7
6	4	4	4	12
7	3	3	3	9
8	4	4	4	12
9	4	3	4	11

10	4	2	4	10
11	3	2	3	8
12	3	3	2	8
13	4	3	4	11
14	4	2	3	9
15	3	3	3	9
16	3	1	1	5
17	2	2	2	6
18	3	3	2	8
19	4	2	4	10
20	4	4	4	12
21	3	4	3	10
22	4	3	4	11
23	3	3	4	10
24	5	2	5	12
25	3	2	2	7
26	4	1	3	8
27	2	2	3	7
28	2	2	3	7
29	3	1	3	7
30	3	2	4	9
31	3	3	4	10
32	4	4	3	11
33	1	5	1	7
34	3	3	4	10
35	3	3	3	9
36	2	3	4	9
37	2	1	2	5
38	2	1	2	5
39	2	1	2	5
40	5	2	3	10
41	2	3	3	8

42	3	2	4	9
43	5	3	4	12
44	5	3	4	12
45	4	2	5	11
46	4	2	3	9
47	4	3	3	10
48	4	3	4	11
49	4	3	3	10
50	4	3	4	11
51	4	3	4	11
52	3	2	4	9
53	4	3	4	11
54	4	3	3	10
55	3	3	3	9
56	4	3	3	10
57	5	3	4	12
58	4	3	3	10
59	4	3	3	10
60	3	3	4	10
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9
63	4	3	3	10
64	3	3	4	10
65	4	3	4	11
66	3	3	3	9
67	4	3	4	11
68	4	2	4	10
69	5	3	4	12
70	4	2	4	10
71	4	2	3	9
72	4	3	3	10
73	4	3	4	11

74	4	3	3	10
75	3	3	4	10
76	4	3	4	11
77	4	3	4	11
78	4	3	3	10
79	4	3	4	11
80	4	3	4	11
81	3	4	4	11
82	4	3	3	10
83	2	2	3	7
84	4	3	3	10
85	5	4	3	12
86	4	3	4	11
87	4	3	4	11
88	4	4	3	11
89	4	2	4	10
90	4	4	5	13
91	4	4	4	12
92	3	3	4	10
93	4	3	4	11
94	5	3	4	12
95	4	2	4	10
96	4	4	4	12
97	4	3	4	11
98	5	5	4	14

**Kualitas Layanan (X4)**

No.	SQ.1	SQ.2	SQ.3	SQ.4	SQ.5	T.SQ
1	3	3	3	5	3	17
2	3	2	3	2	3	13

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

35	3	2	3	3	3	14
36	3	2	3	3	4	15
37	4	5	4	4	4	21
38	4	5	4	3	4	20
39	3	4	3	2	4	16
40	4	4	4	4	3	19
41	3	4	4	3	5	19
42	4	5	5	3	4	21
43	3	3	3	3	4	16
44	3	2	3	3	3	14
45	5	4	4	5	5	23
46	4	4	3	3	4	18
47	3	2	3	3	3	14
48	4	3	4	3	3	17
49	4	4	4	5	4	21
50	2	1	1	3	3	10
51	4	4	5	4	4	21
52	3	3	3	3	3	15
53	3	5	5	5	5	23
54	5	2	5	5	3	20
55	4	4	5	5	4	22
56	5	5	5	4	3	22
57	3	5	5	4	3	20
58	3	3	3	5	5	19
59	4	4	4	3	4	19
60	4	3	3	5	5	20
61	4	4	3	4	5	20
62	2	3	2	5	3	15
63	2	1	1	3	2	9
64	2	2	2	3	3	12
65	4	4	2	4	3	17
66	2	2	2	4	2	12

67	2	2	2	4	3	13
68	1	1	1	4	3	10
69	3	3	2	4	3	15
70	4	4	4	3	4	19
71	3	1	1	3	2	10
72	3	2	3	3	2	13
73	3	1	2	3	3	12
74	3	3	4	3	3	16
75	4	3	4	3	4	18
76	3	2	2	3	3	13
77	3	3	3	3	3	15
78	3	2	3	3	3	14
79	3	3	4	4	3	17
80	4	3	4	1	4	16
81	4	2	4	5	4	19
82	3	2	3	3	3	14
83	4	4	3	4	2	17
84	3	3	3	3	3	15
85	3	2	3	1	2	11
86	3	2	3	3	3	14
87	4	3	4	4	4	19
88	3	1	3	3	2	12
89	3	3	2	3	3	14
90	3	3	4	3	2	15
91	3	3	3	3	3	15
92	3	2	3	4	3	15
93	2	3	3	4	3	15
94	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	5	3	17
96	3	2	3	2	3	13
97	2	3	3	3	3	14
98	3	2	2	2	3	12

### Minat (Y)

No.	MIN.1	MIN.2	MIN.3	MIN.4	MIN.5	T.MIN
1	5	5	4	4	4	22
2	5	4	4	4	4	21
3	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	4	24
6	4	4	4	4	4	20
7	4	5	5	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	5	5	4	4	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	4	24
17	4	5	5	5	4	23
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	5	4	4	21
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	3	5	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	5	4	5	24
25	4	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	4	5	5	24

31	4	4	4	4	4	20
32	3	5	4	3	5	20
33	5	5	4	5	5	24
34	4	4	3	3	4	18
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	4	5	5	24
38	5	4	5	4	5	23
39	4	5	5	4	5	23
40	5	5	4	5	5	24
41	5	5	4	5	4	23
42	4	5	5	5	5	24
43	5	5	4	5	5	24
44	4	5	5	5	5	24
45	5	5	4	5	5	24
46	5	4	5	4	5	23
47	4	5	4	5	5	23
48	5	5	5	4	5	24
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	4	5	4	22
51	5	4	5	4	5	23
52	5	5	5	4	5	24
53	4	5	5	5	5	24
54	5	5	5	4	5	24
55	5	5	4	4	5	23
56	5	4	5	5	5	24
57	5	4	5	5	5	24
58	5	5	5	5	4	24
59	5	4	4	5	5	23
60	5	5	5	4	5	24
61	5	5	4	4	5	23
62	5	5	4	4	5	23

63	5	4	4	5	5	23
64	5	5	5	4	5	24
65	5	5	4	5	5	24
66	5	4	4	5	5	23
67	5	4	5	5	5	24
68	5	5	4	4	5	23
69	4	5	5	4	5	23
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	4	5	24
72	5	5	5	4	5	24
73	5	4	5	4	5	23
74	5	5	4	4	5	23
75	5	4	5	5	5	24
76	5	5	5	4	5	24
77	5	5	5	4	5	24
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	4	4	5	23
80	5	5	4	4	5	23
81	5	5	4	5	5	24
82	5	4	5	4	5	23
83	5	5	4	4	5	23
84	5	5	5	4	5	24
85	5	5	5	4	5	24
86	5	4	4	5	4	22
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	4	5	4	23
89	5	4	5	4	5	23
90	5	4	5	4	5	23
91	5	4	5	5	5	24
92	5	4	4	4	4	21
93	5	5	4	5	5	24
94	5	4	5	5	5	24

95	5	4	5	4	5	23
96	5	5	5	4	5	24
97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	4	4	5	23

## LAMPIRAN 4

### 1. Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)

		Correlations					Kemudahan Penggunaan
		EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	EOU5	
EOU1	Pearson Correlation	1	.520**	.394**	.278**	.240*	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.017	.000
	N	98	98	98	98	98	98
EOU2	Pearson Correlation	.520**	1	.480**	.366**	.338**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
EOU3	Pearson Correlation	.394**	.480**	1	.453**	.358**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
EOU4	Pearson Correlation	.278**	.366**	.453**	1	.507**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
EOU5	Pearson Correlation	.240*	.338**	.358**	.507**	1	.684**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Kemudahan Penggunaan	Pearson Correlation	.650**	.721**	.781**	.742**	.684**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

#### Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

		Correlations					Kepercayaan
		TR1	TR2	TR3	TR4	TR5	
TR1	Pearson Correlation	1	.462**	.461**	.332**	.124	.704**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.226	.000
	N	98	98	98	98	98	98
TR2	Pearson Correlation	.462**	1	.381**	.323**	.031	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.764	.000
	N	98	98	98	98	98	98
TR3	Pearson Correlation	.461**	.381**	1	.665**	.198	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.050	.000
	N	98	98	98	98	98	98
TR4	Pearson Correlation	.332**	.323**	.665**	1	.293**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000		.003	.000
	N	98	98	98	98	98	98
TR5	Pearson Correlation	.124	.031	.198	.293**	1	.484**
	Sig. (2-tailed)	.226	.764	.050	.003		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Kepercayaan	Pearson Correlation	.704**	.635**	.800**	.773**	.484**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

### Hasil Uji Validitas Risiko (X3)

#### Correlations

		RIS1	RIS2	RIS3	Risiko
RIS1	Pearson Correlation	1	.241*	.536**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.017	.000	.000
	N	98	98	98	98
RIS2	Pearson Correlation	.241*	1	.247*	.661**
	Sig. (2-tailed)	.017		.014	.000
	N	98	98	98	98
RIS3	Pearson Correlation	.536**	.247*	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014		.000
	N	98	98	98	98
Risiko	Pearson Correlation	.798**	.661**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98

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

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

### Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X4)

#### Correlations

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	Kualitas Layanan
SQ1	Pearson Correlation	1	.553**	.702**	.204*	.448**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.044	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
SQ2	Pearson Correlation	.553**	1	.665**	.330**	.519**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
SQ3	Pearson Correlation	.702**	.665**	1	.240*	.457**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.017	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
SQ4	Pearson Correlation	.204*	.330**	.240*	1	.332**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.044	.001	.017		.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98
SQ5	Pearson Correlation	.448**	.519**	.457**	.332**	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.764**	.844**	.829**	.574**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

## Hasil Uji Validitas Minat (Y)

### Correlations

		MIN1	MIN2	MIN3	MIN4	MIN5	Minat
MIN1	Pearson Correlation	1	.279**	.267**	.358**	.494**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.005	.008	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
MIN2	Pearson Correlation	.279**	1	.202*	.223*	.359**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.005		.046	.027	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
MIN3	Pearson Correlation	.267**	.202*	1	.229*	.381**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.008	.046		.023	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
MIN4	Pearson Correlation	.358**	.223*	.229*	1	.150	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.027	.023		.140	.000
	N	98	98	98	98	98	98
MIN5	Pearson Correlation	.494**	.359**	.381**	.150	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.140		.000
	N	98	98	98	98	98	98
Minat	Pearson Correlation	.721**	.619**	.636**	.616**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

## 2. Uji Reliabilitas

### Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	5

### Uji Reliabilitas Kepercayaan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.711	5

### Uji Reliabilitas Risiko (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	3

### Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X4)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

### Uji Reliabilitas Minat (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.671	5

## 3. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41684274
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.041
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

#### 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.681	1.447		11.527	.000		
	Kemudahan Penggunaan	.243	.059	.428	4.123	.000	.721	1.388
	Kepercayaan	.108	.051	.203	2.110	.038	.836	1.197
	Risiko	-.178	.089	-.194	-1.995	.049	.819	1.221
	Kualitas Layanan	.054	.044	.110	1.224	.224	.961	1.041

a. Dependent Variable: Minat

#### 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.474	.875		2.827	.006		
	Kemudahan Penggunaan	-.067	.036	-.221	-1.872	.064	.721	1.388
	Kepercayaan	-.013	.031	-.046	-.417	.678	.836	1.197
	Risiko	-.007	.054	-.015	-.136	.892	.819	1.221
	Kualitas Layanan	.018	.027	.069	.671	.504	.961	1.041

a. Dependent Variable: AbsRES

#### 6. Uji Regresi Linier Berganda dan Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.681	1.447		11.527	.000		
	Kemudahan Penggunaan	.243	.059	.428	4.123	.000	.721	1.388
	Kepercayaan	.108	.051	.203	2.110	.038	.836	1.197
	Risiko	-.178	.089	-.194	-1.995	.049	.819	1.221
	Kualitas Layanan	.054	.044	.110	1.224	.224	.961	1.041

a. Dependent Variable: Minat

## 7. Uji Parsial F

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.196	4	18.799	8.979	.000 <sup>b</sup>
	Residual	194.722	93	2.094		
	Total	269.918	97			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko

## 8. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.528 <sup>a</sup>	.279	.248	1.447

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Asri Sekar Alam  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 26 Maret 2001  
NIM : 1805036062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Dusun Baru, Desa Bapuh Baru RT/RW 002/002,  
Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan  
Telpon : 085853626070  
Email : asrisekaralam26@gmail.com

### B. Pendidikan

- TK Darul Ulum
- MI Darul Ulum
- Mts N Lamongan
- MA Al- Ishlah
- UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Lamongan, 15 Juni 2022



**Asri Sekar Alam**