PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP. PROBOLINGGO

SKRIPSI

Oleh:

SITI NUR APSA
NPM: 2018.12.07.31.0225

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISMIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
AGUSTUS 2022

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP. PROBOLINGGO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Zainul Hasan
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

SITI NUR APSA
NPM: 2018.12.07.31.0225

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
AGUSTUS 2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP PROBOLINGGO

Disusun oleh:
Siti Nur Apsa
NPM: 2018.12.07.31.0225

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Kraksaan,11 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Ahmad Fajri, M.E.
NIDN: 2112029006

Disetujui,

Pembimbing I

Endah Tri Wisudaningsih, M.Pd.I.
NIDN: 2114048502

Pembimbing II

Hayatul Millah, S.E.I, M.M.
NIDN: 2109078502

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP. PROBOLINGGO

Disusun oleh:
Siti Nur Apsa
NPM: 2018.12.07.31.0225

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
pada tanggal 25 September 2022

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Abd. Aziz, M.Ag. Penguji Utama		25 September 2022
Nuntupa, M.M. Ketua		25 September 2022
Ahmad Fajri, M.E. Sekretaris		25 September 2022

Kraksaan, 25 September 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
Dekan

NUNTUFA, M.M
NIDN. 2109099101

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:	Siti Nur Apsa
NPM	:	2018.12.07.31.0225
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online di BSI KCP. Probolinggo

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Kraksaan, 15 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



SITI NUR APSA

NPM. 2018.12.07.31.0225

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:	Siti Nur Apsa
NPM	:	2018.12.07.31.0225
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online di BSI KCP. Probolinggo

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Kraksaan, 15 September 2022

Yang Membuat Pernyataan

Materai

SITI NUR APSA

NPM. 2018.12.07.31.0225

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan kebahagiaan skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta kasih dan tanggung jawab serta hormat yang tak terhingga kepada :

1. Kedua orang tua saya bapak Sukarto dan ibu Mardiyah serta adik saya Muhammad Romli yang selalu memberi semangat serta selalu berdoa untuk keberhasilan saya, berkat pengorbanan dan jeri payah kalian akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Abd. Aziz, M.Ag selaku rektor Universitas Islam Zainul Hasan Genggong yang selalu memberikan motivasi kepada mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.
3. Untuk kedua dosen pembimbing ibu Endah Tri Wisudaningsih, M.Pd.I dan ibu Hayatul Millah, S.E.I., M.M yang selalu membimbing serta memberikan semangat dalam membimbing.
4. Untuk seluruh teman seperjuangan perbankan syariah B yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi satu sama lain.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا[1]

"Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"[2]

[1] Al-Qur'an, 94: 5-6.
[2] Departemen Agama. 2015 *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Segara 94:5-6

ABSTRAK

Siti Nur Apsa, 2022. Pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan M-Banking terhadap minat bertransaksi secara online. **Skripsi.** Program studi Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong.

Kata Kunci : Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan dan Minat.

Pada era teknologi informasi sekarang ini, perilaku nasabah banyak yang berubah dalam melakukan suatu transaksi perbankan, dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efesiensi dan kesederhanaan. Salah satu pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya adalah teknologi *Mobile Banking* tersebut. Agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dimana saja, kapan saja dan setiap saat tanpa harus mendatangi bank yang bersangkutan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sampel pada penelitian ini sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan menggunakan uji hipotesis yang diolah menggunakan aplikasi dari *SPSS 25 for windows*.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo. 2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo. 3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo. 4. Untuk mengetahui pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* secara simultan di BSI KCP. Probolinggo.

Dari hasil uji T menunjukkan bahwa variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan memiliki nilai t_{hitung} terhadap minat bertransaksi sebesar 3,481 dengan signifikansi sebesar 0,001. Dan hasil variabel kepercayaan sebesar 2,339 dengan signifikansi sebesar 0,022. Sedangkan hasil dari variabel kemudahan sebesar 3,042 dengan signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi. Berdasarkan hasil uji F dengan memiliki nilai f_{hitung} sebesar 17,906 dimana nilai tersebut lebih besar dari f_{tabel} 2,71 dan nilai signifikasi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari probabilitas 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan secara simultan mempengaruhi variabel minat bertransaksi. Pada hasil uji koefisien determinasi *(R square)* dengan nilai *R square* sebesar 0,379 yang berarti bahwa 37,9% variasi minat bertransaksi dapat dijelaskan oleh variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan, sedangkan 62,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan lier positif yang lemah antar variabel *independent* dan *dependent* karena nilai *R square* lebih dari 0,25 dan kurang dari 0,5

ABSTRACT

Siti Nur Apsa, 2022. Pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan M-Banking terhadap minat bertransaksi secara online. **Skripsi.** Program studi Perbankan Syariah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong.

Keywords : **Benefits, Trust, Ease and Interest.**

In the current era of information technology, the behavior of customers has changed a lot in conducting banking transactions, where customers prioritize aspects of convenience, flexibility, efficiency and simplicity. One of the services provided by the bank to its customers is the Mobile Banking technology. So that customers can perform banking transactions anywhere, anytime and at any time without having to go to the bank concerned. This type of research is quantitative research, the sample in this study is 92 respondents. Data collection techniques using questionnaires and interviews. Data analysis using multiple linear regression test, classical assumption test and using hypothesis testing which is processed using the application of SPSS 25 for windows.

The aims of this study are: 1. To determine the effect of benefits on interest in transactions using *Mobile Banking* at BSI KCP. Probolinggo. 2. To determine the effect of trust on interest in transactions using *Mobile Banking* at BSI KCP. Probolinggo. 3. To determine the effect of convenience on interest in transactions using *Mobile Banking* at BSI KCP. Probolinggo. 4. To determine the effect of benefits, trust and convenience on the interest in transactions using *Mobile Banking* simultaneously at BSI KCP. Probolinggo.

From the results of the T test, it shows that the variables of benefit, trust and convenience have a t-value of transaction interest of 3.481 with a significance of 0.001. And the result of the confidence variable is 2.339 with a significance of 0.022. While the results of the convenience variable are 3.042 with a significance of 0.003 where the value of tcount is greater than ttable and the significance value is less than alpha 0.05 so it can be concluded that the variables of benefit, trust and convenience have a positive and significant effect on transaction interest. Based on the results of the F test with a fcount value of 17.906 where the value is greater than ftable 2.71 and a significance value of 0.000 where the value is less than a probability of 0.05. It can be concluded that the variables of benefit, trust and convenience simultaneously affect the variable of transaction interest. In the results of the coefficient of determination test *(R square)* with an *R square* value of 0.379 which means that 37.9% of variations in transaction interest can be explained by the variables of benefit, trust and convenience, while the remaining 62.1% is explained by other variables not in the study. . These results indicate that there is a weak positive lier relationship between the *independent* and *dependent* variables because the *R square* value is more than 0.25 and less than 0.5 .

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya, sehingga sampai saat ini penulis masih diberikan Kesehatan, kemudahan serta kelancara dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Aziz, M.ag selaku rektor Universitas Islam Zainul Hasan Genggong dan bapak Nuntufa, S.E, M.M selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta tak lupa juga kepada bapak Ahmad Fajri, M.E selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Zainul hasan Genggong.
2. Ibu Enda Tri Wisudaningsih, M.Pd.I dan ibu Hayatul Millah, S.E.I, M.M selaku pembimbing yang sudah banyak meluangkan waktunya dan memberi arahan dalam membimbing.
3. Bapak dan ibu dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Pimpinan dan staff Bank BSI KCP. Probolinggo yang sudah banyak membantu penulis dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Kraksaan, 11 Agustus 2022

Yang menyatakan

SITI NUR APSA

NPM. 2018.12.07.31.0225

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan Masalah 6
C. Rumusan Masalah 6
D. Tujuan Penelitian 7
E. Manfaat Penelitian 7
F. Kajian Penelitian Terdahulu 8
BAB II LANDASAN TEORI **13**
A. Konsep Pelayanan 13
B. Mobile Banking (M-Banking) 15
C. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking* (M-Banking) 16
D. Kepercayaan 17
E. Kemudahan Penggunaan 18
F. Minat 18
G. Kerangka Berfikir 19
H. Hipotesis Penelitian 20

BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 24
1. Pendekatan 24
2. Jenis Penelitian 24
B. Populasi dan Sampel Penelitian 25
1. Populasi 25
2. Sampel 25
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 26
1. Metode Angket 26
2. Metode Dokumentasi 27
D. Validasi dan Reliabilitas Instrumen 28
1. Instrumen Penelitian 28
2. Pengujian Instrumen 28
E. Teknik Analisis Data 31
1. Uji Parsial (Uji T) 32
2. Uji simultan (Uji F) 32
3. Koefisien Determinasi (R^2) 32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33
A. Deskripsi Hasil Penelitian 33
1. Gambaran Singkat BSI KCP. Probolinggo 33
2. Visi dan Misi BSI KCP. Probolinggo 34
3. Skruktur Organisasi BSI KCP. Probolinggo 35
4. Produk-produk Bank BSI KCP. Probolinggo 35
5. Deskripsi Karakteristik Responden 37
6. Distribusi Jawaban Responden 38
7. Hasil Uji Kualitas Data 40
8. Koefisien Determinasi 51
B. Pembahasan 52
BAB V P E N U T U P 60
A. Kesimpulan 60
B. Saran 60
DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN-LAMPIRAN 67
RIWAYAT HIDUP 81

DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
1.1	Data nasabah pengguna Mobile Banking di BSI KCP. Probolinggo	4
2.1	Penelitian Terdahulu	8
3.1	Deskripsi Karasteristik Responden	37
4.1	Distribusi Jawaban Responden	38
5.1	Uji Validitas	40
6.1	Uji Reabilitas	42
7.1	Uji Normalitas	43
8.1	Uji Multikolinearitas	45
9.1	Uji Heterokedastisitas	46
10.1	Analisis Regresi	47
9.1	Uji T	49
10.1	Uji F	51
11.1	Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	20
2.2	Skruktur Organisasi	35

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran	Halaman
Lampiran: 1	Hasil Uji SPSS	68
Lampiran: 2	Tabel Hasil Uji Validitas	70
Lampiran: 3	Tabel Hasil Uji Reabilitas	71
Lampiran: 4	Tabel Hasil Uji Normalitas	72
Lampiran: 5	Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	72
Lampiran: 6	Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Lampiran: 7	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi	73
Lampiran: 8	Tabel Hasil Uji T	73
Lampiran: 9	Tabel Hasil Uji F	74
Lampiran:10	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Lampiran:11	Transkip Dokumentasi	75

PEDOMAN TRANSLITERASI

ء	=	a	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dh	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	dl	هـ	=	h
د	=	d	ع	=	‘	ي	=	y

Diftong dan Konsonan Rangkap

او	=	aw
أي	=	ya

Bacaan Panjang

ا	=	â	أي	=	i̯	او	=	û

Kata Sandang

ال	=	la-	الش	=	la-sy	وال	=wa’l-

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan strategi pada perbankan, khususnya perbankan syariah dengan tujuan agar dapat meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan system pada bank konvensional. Dan yang telah sampai kepada industry perbankan saat ini yakni perkembangan teknologi dan telekomunikasi. Salah satu aktivitas yang dapat memanfaatkan teknologi tersebut adalah suatu aplikasi dari *M-Banking* atau *Mobile Banking*. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah ataupun kepada pihak lain yang membutuhkannya. Adanya pelayanan jasa tersebut pihak perbankan akan memperoleh suatu pendapatan, perolehan pendapatan bank bisa disebut dengan *Fee Based Income*.

Pelayanan jasa tersebut akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank, suatu pelayanan yang umum diberikan oleh bank syariah dengan menawarkan berbagai jenis akad dengan suatu keunggulan masing-masing. Untuk terus berkembang masing-masing industry harus memiliki keunggulan dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah terhadap perusahaan dan niat untuk tetap menggunakan suatu jasa yang bersangkutan. Pelayanan tersebut bertujuan agar semakin banyak nasabah yang tertarik untuk melakukan jasa tersebut. Salah satu jasa yang diberikan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi

tanpa harus datang langsung ke bank adalah *Mobile Banking*. Adapun layanan yang dapat digunakan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu Transfer (mengirim uang antar rekening), membayar tagihan.

Suatu hal yang sangat penting bagi perbankan merupakan suatu kepercayaan nasabah terhadap pihak perbankan. maka itu di dalam mobile banking ada pemisah antara bank dan nasabah dengan tujuan agar tidak ada interaksi fisik yang bisa menyebabkan situasi menjadi runyam.[3] Transaksi dalam perbankan khususnya perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung riba. Sebagaimana firman Allah yang menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوا الرِّبٰوٓا اَضْعَافًا مُّضٰعَفَةً ۖوَّاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ[4]

> *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.*[5]

Berdasarkan ayat tersebut sudah menjelaskan bahwa ketika kita melakukan suatu transaksi apapun Allah telah melarang kita untuk memakan riba. terutama didalam transaksi dunia perbankan termasuk didalamnya yaitu transaksi melalui *Mobile Banking*. Dalam konvensional riba disebut dengan bunga yakni besarnya persentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Manfaat dari menyediakan layanan tersebut bagi perbankan karena dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk

---

[3] Mahmudatus Sa"diyah, 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*. Vol 1, No. 1, 120

[4] Al-Qur'an, 3: 130.

[5] Departemen Agama. 2015 *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 3: 130.

melakukan transaksi seperti brosur, katalog dengan menggantinya data electronik. Mereka yang menggunakan layanan tersebut juga akan mendapatkan suatu informasi secara cepat, efektif dan efesien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi.

Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon seluler berdasarkan menu yang sudah tersedia pada aplikasi tersebut.[6]

Manfaat dalam menggunakan *mobile banking* yaitu membuat pekerjaan menjadi mudah, menambah pengetahuan seseorang,mempercepat waktu penggunaan dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang.[7] Layanan tersebut juga dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Meskipun layanan ini bermanfaat bagi nasabah perbankan namun disisi lain juga memiliki sisi negative yang harus diwaspadai oleh para pengguna. Salah satu sisi negative dari layanan ini adalah banyaknya Tindakan kejahatan didunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online dan pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* juga menyediakan beberapa layanan didalam aplikasinya, seperti informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online (PLN, Telkom, akademik, tiket dan asuransi), pembelian (voucer HP, voucer PLN), layanan BSI call dan jadwal sholat.

---

[6] Yandi Wibowo, 2011. *Analisis Tingkat KesuksesanMenggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Respesifikasi Model Delone Dan Mclean*. Skipsi Akuntansi, Surakarta.

[7] Wiji Nur Astuti, 2011. *Teknologi Perbankan.* Yogyakarta : Graha Ilmu. 115

Termasuk didalamnya yaitu nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP. Probolinggo yang terletak di Jl. Raya Sudirman No.257B, Jati, Kec. Mayangan, kota Probolinggo, Jawa Timur 67217. *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo mulai aktif sejak periode 09 Februari 2021 dan data yang saya ambil dalam penelitian ini yaitu data terbaru terhitung sejak Februari-Desember 2021. Berikut tabel pendaftar/pengguna *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinngo dari periode bulan Februari – Desember 2021 :

Tabel 1.1 Data Nasabah Pendaftar/Pengguna *Mobile Banking* BSI KCP. Probolinggo 2021

NO	Bulan	Jumlah Pengguna
1	Februari	60 orang
2	Maret	110 orang
3	April	105 orang
4	Mei	85 orang
5	Juni	105 orang
6	Juli	105 orang
7	Agustus	100 orang
8	September	110 orang
9	Oktober	95 orang
10	November	110 orang
11	Desember	115 orang
	Jumlah	1100 orang

Sumber :Dokumen Bulanan BSI KCP. Probolinggo

Dari data di atas terlihat naik turunnya jumlah pendaftar/pengguna selama periode Februari-Desember 2021. Dan suatu masalah yang di dapat adalah sering terjadinya gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah

melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong.[8] Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau bahkan tidak lagi menggunakan layanan tersebut karena akan merepotkan ketika akan mengurus hal tersebut.

Salah satu dampak kepada mereka yang baru dalam menggunakan layanan tersebut adalah mereka lebih memilih melakukan transaksi melalui mesin ATM atau datang langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi. Mereka juga akan merasa aman ketika melakukan transaksi secara tunai ke bank dan juga tidak perlu khawatir uangnya akan berkurang ketika melakukan suatu transaksi. Karena mereka melakukan transaksi secara langsung dengan mendatangi bank yang bersangkutan.

Namun hal tersebut tidak membuat nasabah lain yang membutuhkan *mobile banking* untuk tidak menggunakan aplikasi yang sudah disediakan bank. Alasan mereka tetap menggunakan layanan tersebut karena transaksi yang mereka lakukan membutuhkan waktu yang cepat untuk keperluan bisnis atau keperluan lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan tersebut. Maka dari itu peneliti memilih judul "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Dalam Menggunakan *M-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online Di BSI KCP. Probolinggo".

[8] Kholid Usmani, 2022 *wawancara* , (Bank Syariah Indonesia KCP. Probolinggo, 08 Agustus.

B. Batasan Masalah

Penulis memilih Bank Syariah Indonesia KCP. Probolinggo sebagai lokasi objek penelitian, karena penulis ingin mengetahui sejauh mana pengetahuan nasabah tentang layanan *Mobile Banking* di bank tersebut dan seberapa banyak nasabah yang menggunakan layanan tersebut serta penulis ingin memahami apa saja manfaat, kepercayaan dan kemudahan bertransaksi dalam menggunakan layanan tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian mengenai "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online di BSI KCP. Probolingggo" memiliki beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh manfaat terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo?
2. Apakah ada pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo?
3. Apakah ada pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo?
4. Apakah ada pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat bertransaksi secara simultan dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian mengenai "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan *M-Banking* Terhadap minat Bertransaksi Secara Online di BSI KCP. Probolinggo" memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.
4. Untuk mengetahui pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat bertransaksi secara simultan dalam menggunakan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis : Melatih ketajaman dalam menganalisis dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir.
2. Bagi Pembaca : Dapat menambah pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang layanan *Mobile banking*, serta dapat menjadi referensi dalam melakukan suatu penelitian yang sama nantinya.

3. Bagi Lembaga (Bank) : Dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *Mobile Banking* yang diterapkan oleh pihak bank terhadap persepsi kemudahan dalam melakukan setiap transaksi pada layanan tersebut.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang berkaitan dengan "Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan *M-Bangking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online" yang telah dilakukan oleh peneliti dan juga memiliki hasil yang beragam. Maka peneliti menarik beberapa penelian terdahulu antara lain :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Imam Sugih Rahayu, 2015	Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM)	Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSM cabang Yogyakarta yang menggunakan Mobile Banking berjumlah 376 orang, metode pengumpulan menggunakan kuesioner yang telah diuji sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam pengguaan system memiliki pengaruh positif signifikan	Dalam penelitian ini membahas system layanan untuk menarik minat nasabah Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Sedangkan dalam penelitian ini lebih menjelaskan tentang variabel untuk menarik minat nasabah. Seperti variable manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan E-Banking terhadap minat bertansaksi secara online.

		terhadap minat penggunaan Internet Banking.	
Fifip Chopipah, 2013	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan Internet Banking klik BCA terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini penulis memakai kuesioner untuk memperoleh informasi dari responden, jumlah responden sebanyak 90 orang responden, Teknik pengumpulan kuesioner menggunakan Teknik Convenience Sampling dan alat uji yang digunakan yaitu regresi linier sederhana. Hasil penelitian yang didapat adalah kualitas layanan Internet banking klik BCA dari dimensi *efficiency*, *fulfilment*, *reliability dan privacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian ini membahas kualitas layanan Internet banking klik BCA dari dimensi *efficiency*, *fulfilment*, *reliability dan privac* terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini lebih menjelaskan tentang variabel untuk menarik minat nasabah. Seperti variable manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan E-Banking terhadap minat bertansaksi secara online.
Jumaini, 2012	Sistem Layanan Mobile Banking dalam Menarik Nasabah.	penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru. Metode dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi	Dalam penelitian ini membahas system layanan untuk menarik minat nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini lebih menjelaskan tentang

		dalam penelitian ini adalah staff karyawan bagian pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri kota Pekan baru berjumlah 16 orang dan seluruh nasabah yang menggunakan mobile banking sampai bulan desember 2010 sebanyak 202 orang nasabah, sampel dalam penelitian ini adalah 2 orang staff karyawan dan 20 orang nasabah yang diambil secara Purposive Sampling. Hasil penelitian ini menjelaska bahwa responden menjawab YA terhadap kepuasan dalam menggunakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Mandiri sebanyak 2 responden dan TIDAK sebanyak 20 responden. Menurut salah seorang pegawai Bank Syariah Mandiri mengatakan bahwa fasilitas mobile banking sudah sangat diperlukan oleh setiap nasabah, hal ini berguna sebagai peghemat waktu.	variabel untuk menarik minat nasabah. Seperti variable manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan E-Banking terhadap minat bertansaksi secara online.
Rosita Yulianti, 2019	Faktor Kemudahan Penggunaan,	Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sejumlah 100 responden	Dalam penelitian ini membahas Faktor Kemudahan

	Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile banking di BNI Syariah KC Surakarta	yang menggunakan mobile banking BNI Syariah KC Surakarta. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa variabel kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur dan biaya berpengaruh terhadap keputusan penggunaan mobile banking, variabel manfaat dan risiko tidak termasuk berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking.	Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile banking di BNI Syariah KC Surakarta. Sedangkan dalam penelitian ini lebih menjelaskan tentang variabel untuk menarik minat nasabah. Seperti variable manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan E-Banking terhadap minat bertansaksi secara online.
Melanie dan M. Taufiq, 2020	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Surabaya	Penelitian ini menggunakan analisis faktor, data yang digunakan yaitu data primer, sampel dari penelitian ini sebanyak 100 responden. Jumlah variabel penelitian ini sebanyak 18 variabel, data yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS. Hasil dari penelitian ini	Dalam penelitian ini membahas Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan mobile banking di Surabaya. Sedangkan dalam penelitian ini lebih menjelaskan tentang variabel untuk menarik minat nasabah. Seperti variable manfaat,

		menunjukkan bahwa ada 4 dari 18 variabel yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan mobile banking yaitu faktor keamanan uang yang ditransfer dengan eigen value 8.023, faktor efektif dan efisien dengan eigen value 1.774, faktor besarnya risiko dengan eigen value 1.226 dan faktor penggunaan yang fleksibel dengan eigen value 1.1805.8	kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan E-Banking terhadap minat bertansaksi secara online.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan

1. Teori Pelayanan Secara Umum

Menurut M. Nur Rianto Al-Arif dalam bukunya yang berjudul "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah"* menerangkan bahwa sebuah pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat kasat mata atau tidak dapat diraba yang kemudian terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi 3 kelompok yakni[9] :

a. *Core Service* merupakan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya pebankan produk utamanya sebagai sarana penyimpanan dana dari masyarakat.
b. *Facilitating Service* merupakan suatu fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, *Facilitating service* ini adalah pelayanan tambahan akan tetapi mempunyai sifat yang wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah system bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
c. *Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan suatu nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak pesaingnya. Misalnya fasilitas *Mobile Banking* ataupun *Internet Banking*.

[9] M. Nur Rianto Al-Arif (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta,213

2. Teori Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan, Al-Qur'an diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan sebuah solusi atas segala permasalahan hidup. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang di jelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ[10]

> *Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji[11].*

Pentingnya memberikan suatu pelayanan yang baik disebabkan oleh pelayanan *(service)* yang tidak hanya sebatas mengantarkan ataupun melayani. *Service* yang berarti mengerti, memahami dan juga merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai *heat share* (nilai tambah) nasabah. Dan pada akhirnya akan memperkuat posisi dalam *mind share* (kekuatan produk) nasabah. Dengan adanya *heat share* dan *mind share* loyalitas seorang nasabah pada produk atau suatu usaha perusahaan tidak diragukan lagi.

---

[10] Al- Qur'an, 2: 267

[11] Departemen Agama. 2015 *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2: 267

B. Mobile Banking (M-Banking)

1) Pengertian *Mobile Banking* (M-Banking)

Mobile Banking atau lebih dikenalnya sebagai *M-Banking* merupakan sebuah layanan perbankan dengan menggunakan sebuah alat komunikasi yang bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan layanan tersebut maka nasabah dapat melalukan sebuah transaksi dengan menggunakan aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak perbankan melalui *handphone seluler*.[12] Dengan adanya *handphone seluler* tersebut sebuah transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual kini sudah dapat dilakukan dimana saja, kapan saja melalui aplikasi yang sudah di sediakan oleh bank melalui handphone seluler tersebut.

2) Kekurangan Layanan *Mobile Banking* (M-Banking)

Dengan berkembangnya dunia internet sebagai bisnis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank, penyelenggara secara umum terdapat 4 resiko spesifik yang terkait dengan penggunaan *Mobile Banking*, yaitu:

a. *Transaction/Operation Riks,* merupakan suatu resiko yang timbul atau berasal darifraud, kesalahan dalam proses, gangguan system ataupun kegiatan yang tidak terduga yang dapat menimbulkan kerugian bagi bank juga nasabah.

b. *Reputation Riks,* yakni yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila suatu layanan *Mobile Banking*-nya tidak dapat berjalan dengan baik.

---

[12] Wiji Nurastuti, 2011 *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu),18

c. *Outsourcing Riks,* dimana bank kerap menggunakan jasa dari pihak ketiga sebagai *provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

d. *Credit Riks*, suatu resiko kredit yang timbul apabila bank memberikan kredit melalui media elektronik, misalnya produk kartu kredit.[13]

Dalam melaksanakan suatu aktivitas terhadap *Mobile banking*, bank akan menghadapi sebuah resiko spesifik seperti yang di sebutkan diatas, yang terjadi akibat penyediaan dan penggunaan teknologi informasi. Untuk itu bank melakukan suatu mitigasi atas sebuah resiko yang mungkin akan terjadi dalam layanan tersebut. Dengan memerhatikan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi dalam *Mobile Banking* itu sendiri.

C. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking* (M-Banking)

Manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan Mobile banking adalah :

1. Mudah

   Untuk melangsungkan transaksi, kita tidak perlu dating ke bank yang bersangkutan.

2. Praktis

   Setiap nasabah dapat melangsungkan transaksinya melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.

3. Aman

   Mobile Banking sudah di lengkapi dengan system proteksi yang maksimal dimana secara otomatis sudah terprogram sejak awal pendaftaran.

[13] Bank Indonesia (2007), *Pedoman Penerapan Manajemen Resiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank Umum.* Direktorat penelitian dan Pengaturan Perbankan, Desember. 78

4. Penggunaan yang bersahabat

   Mobile Banking sudah dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapapun, nasabah juga dapat memilih jenis transaksi yang akan dilakukan melalui suatu aplikasi yang sudah di sediakan oleh bank.

5. Nyaman

   Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggaman tangannya, karena berbagai transaksi yang dapat di lakukan di mesim ATM kecuali penariakn uang tunai, kini dapat dilakukan melalui handphone seluler dengan menggunakan aplikasi yang sudah disediakan.[14]

D. Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang telah di percayai akan memenuhi segala kewajiban sesuai dengan yang diharpkan. Dalam hal ini pengguna *Mobile Banking* kebanyakan para pengguna tidak terlalu memahami resiko keamanan dari kerahasiaan dari layanan tersebut. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak perbankan telah memerhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak dapat mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari layanan tersebut. Maka dari itu faktor kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi bank. Terdapat beberapa indikator kepercayaan yaitu sebagai berikut :[15]

[14] Maryanto Supriyono, Buku Pintar Perbankan, 114

[15] Junai Al-Fian, 2016. *Pengaruh Kepuasan dan kepercayaan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol 5, No 6, 4

1. *Kehandalan* merupakan kemampuan memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan nasabah.
2. *Kepedulian* yang artinya sikap empati tinggi yang dapat dirasakan oleh pihak bank yang mampu memberikan sebuah solusi permasalahan dari nasabahnya.
3. *Kredibilitas* yaitu penyelenggara mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.

E. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan di artikan sebagai tingkat dimana seseorang dapat meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupan hal yang mudah dan tidak memerlukan suatu usaha yang keras bagi penggunanya. Ada beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu :

1. Teknologi informasi sangat mudah untuk dipelajari.
2. teknologi informasi juga mengerjakan dengan mudah apa yang di inginkan oleh penggunanya.
3. Keterampilan pengguna akan bertambah ketika menggunakan teknologi informasi tersebut.
4. Teknologi informasi sangat mudah untuk di operasikan.

F. Minat

Minat yaitu kecenderungan ketertarikan pada sesuatu yang relative tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang kemudian akan di ikuti oleh rasa senang untuk memperoleh sebuah kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan suatu teknologi. Indikator untuk mengetahui

minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* yaitu suatu keinginan seseorang dalam menggunakan layanan tersebut dan akan terus menggunakan layanannya untuk masa depan.[16] Terdapat beberapa indikator tentang minat yaitu[17] :

1. *Minat Transaksional* merupakan kecenderungan untuk membeli atau menggunakan suatu produk.
2. *Minat Refrensial* merupakan suatu kecenderungan seseorang untuk merefrensikan produk kepada orang lain.
3. *Minat Eksploratif* merupakan minat yang menggambarkan perilaku seseorang untuk mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari suatu informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

G. Kerangka Berfikir

Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba-lomba memberikan pelayanan yang baik. Salah satunya yaitu layanan pada *Mobile Banking* jika suatu teknologi memberikan sebuah manfaat, kepercayaan dan kemudahan bagi penggunanya maka akan semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hal tersebut dapat menandakan bahwa manfaat, kepercayaan serta kemudah berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking*. Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :

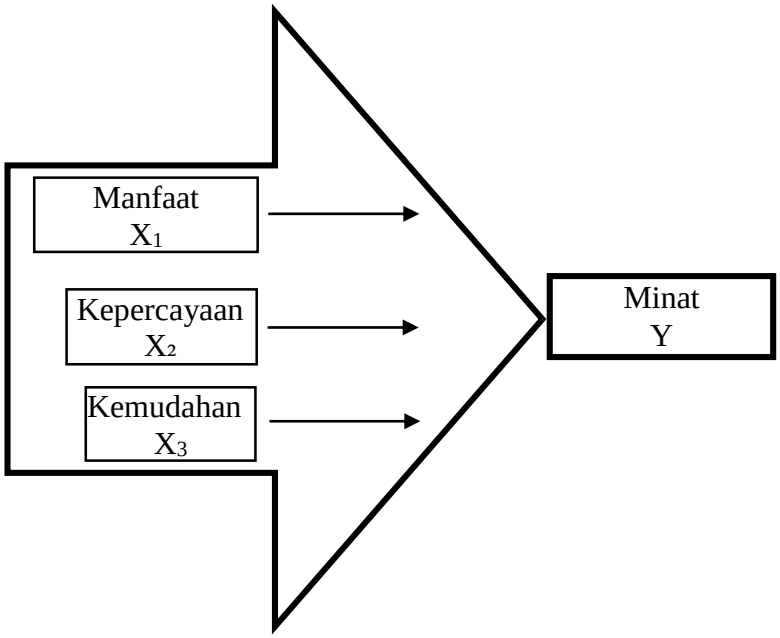
---

[16] Dwi Mastia Harlan, 2014. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking*. Skripsi Akuntansi, Yogyakarta. 42

[17] Esti Dwityanti, 2008, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri* (Tesi, Universitas Diponogoro, Semarang), 20

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber: Zaki Baridwan (2012) dan Tjayono (2010).

: Pengaruh secara Parsial

: Pengaruh secara Simultan

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah, belum pada jawaban empirik.[18] Berdasarkan kerangka teori dan tinjauan Pustaka maka hipotesis statistic dalam penelitian ini yakni :

[18] Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta),64

1. Pengaruh manfaat (X1) terhadap minat (Y) bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Seseorang menggunakan layanan *Mobile Banking* apabila orang tersebut percaya bahwa layanan tersebut dapat memberikan sebuah manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa penggunaan teknologi dapat memberikan manfaat dan mempertinggi prestasi kerja[19]. Semakin besar manfaat pengguna suatu teknologi maka semakin besar juga minat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, yang didalamnya termasuk teknologi *Mobile Banking*. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa antara manfaat dan minat dapat memiliki pengaruh yang positif. Menurut Bastian Amanullah dengan judul "Pengaruh Persepsi Manfaat , Kemudahan Penggunaan dan kepercayaan terhadap sikap positif Penggunaan *Mobile Banking*"[20]

Berdasarkan kerangka diatas maka hipotesis yang dapat diajukan yakni:

Ho : Manfaat tidak berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile banking* di BSI KCP. Probolinggo

Hı : Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile banking* di BSI KCP. Probolinggo.

---

[19] Syamsul Hadi Novi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia, 58

[20] Bastian Amanullah, 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Skripsi Manajemen, Semarang.

2. Pengaruh kepercayaan (X2) terhadap minat (Y) bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kepercayaan merupakan sebuah konteks pengguna system informasi berbasis teknologi yang menggambarkan suatu keyakinan bahwa keberadaan system informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan[21]. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang dapat diajukan adalah :

Ho : Kepercayaam tidak berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile banking* di BSI KCP. Probolinggo.

H_2 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.

3. Pengaruh kemudahan (X3) terhadap minat (Y) bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu system yang dirancang untuk memudahkan dan tidak menyulitkan, keemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah system tersebut[22]. Menurut penelitian tjayono dengan judul "Pengaruh Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Positif Penggunaan *Internet Banking*". Tjayono menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif pengguna *internet banking*.

[21] Dian Lestari, *Determinan Minat Pengguna Mobile Banking*. Universitas Brawijaya, 6

[22] Syamsul Hadi Novi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia, 57

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan yakni :

Ho : Kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.

H_3 : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* di BSI KCP. Probolinggo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Berdasarkan sifat penelitian, skripsi ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan yang bersifat asosiatif, yaitu menanyakan pola hubungan antara dua variabel atau lebih[23]. Selain itu peneliti juga menggunakan metode kepustakaan *(library research)* guna membantu melengkapi data dalam menyusun tugas akhir skripsi ini.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menjelaskan tentang bentuk, jenis dan sifat penelitian. Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi untuk mengatur latar belakang penelitian, agar peneliti dapat memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan atau sering disebut *Field Research* yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan intraksi lingkungan suatu unit social masyarakat Sesuai dengan judul dan fokus permasalahan yang diambil maka sifat penelitian ini kuantitatif yang merupakan perhitungan berdasarkan data statistic yang berbentuk jumlah atau angka-angka. Di dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang pengaruh

[23] P. Joko Subagyo, 2004. *Metode Penulisan dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta,66

manfaat, kepercayaan dan kemudahan dalam menggunakan *M-Banking* terhadap minat bertransaksi online di BSI KCP. Probolinggo Sudirman.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini mencangkup seluruh nasabah di bank BSI KCP. Probolinggo yang menggunakan layanan *Mobile Banking* yakni sebanyak 1100 orang nasabah[24].

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah data karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, seperti halnya karena keterbatasan sebuah waktu, dana dan tenaga. Maka penelitian ini dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut[25]. Berdasarkan pengertian diatas dan penelitian ini populasinya sebanyak 1100 nasabah maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin, Adapun rumus untuk menghitung ukuran sampel dan populasi yang diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan rumus slovin[26] tersebut, sebagai berikut :

---

[24] Kholid Usmani, 2022. *Wawancara di Bank Syariah Indonesia*, Probolinggo 08 Agustus.

[25] Sugiono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta), 81

[26] Muhammad, 2013. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers), 180

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

Dimana ,

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau di inginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%). Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar :

$$n = \frac{1100}{1 + 1100(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{1100}{12}$$

n = 91,66

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebanyak 1100 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 91,66 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dapat dibulatkan menjadi 92 responden.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan awal yang harus dilakukan dari sebuah penelitian untuk memperoleh suatu data yang diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penggumpulan data sebagai berikut :

1. Metode Angket

Angket merupakan suatu penyelidikan mengenai sebuah masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum atau orang banyak dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis

kepada sejumlah orang untuk mendapatkan sebuah jawaban atau respon dari pertanyaan yang diajukan. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang di gunakan peneliti untuk memperoleh informasi dari responden[27].

Pengumpulan sebuah data dilakukan di bank BSI KCP. Probolinggo yang menjadi sebuah sampel penelitian, pengumpulan data tersebut dilakukan dengan jelas menemui para responden dan angket diisi oleh orang yang yang bersangkutan yang tidak diperbolehkan untuk dibawa pulang. Hal ini karena untuk menjamin keabshan dan keakuratan sebuah data.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, Dokumentasi merupakan sebuah metode dimana peneliti dapat menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, catatan dll[28]. Sedangkan Muhammad menjelaskan bahwa metode data berupa data tertulis yang dapat mengandung sebuah keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah penelian[29]. Berdasarkan pendapat diatas jelas bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah sebuah metode yang berbentuk sekumpulan data verbal dalam bentuk tulisan. Dalam penulisan peneliti mencatat data sejarah berdirinya bank BSI KCP. Probolinggo

[27] Kartini Kartono, 1996. *Pengantar Metodelogi Research Sosial* (Bandung: mandar Maju), 217

[28] Suharsimi Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta), 274

[29] Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, 152

D. Validasi dan Reliabilitas Instrumen

1. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu fenomena alam yang diamati[30]. Dalam penelitian ini menggunakan skala litert, skala tersebut merupakan suatu metode prhitungan koesioner yang telah dibagikan kepada responden untuk dapat mengetahui skala sikap suatu objek tertentu dengan menggukan sebuah angket. Dalam penelitian ini menggunakan metode angket yang terdiri dari jawaban yang mengandung variasi nilai 5 skor sebagai berikut[31] :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak setuju (STS) = 1

2. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas dan Reabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu koesioner. Suatu koesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada koesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut. Perhitungan ini akan menggunakan bantuan computer program *SPSS 25*, pada setiap butir

[30] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 140

[31] Ridwan dan akdon, 2010. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik* (Bandung: Alfabeta), 16

pertanyaan di uji ini, maka r_{hitung} kita bandingkan dengan r_{tabel} dimana df = n-2 dengan sig 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dikatakan valid[32].

2) Uji Reabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan 2 kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama juga[33]. Pengukuran reabilitas yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *SPSS 25* yakni dengan uji *Cronboach Alpha*, suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronboach Alpha* $r_{hitung} > 0{,}6$.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi *dependen variabel* dan *independent variabel*. Karena keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, pada penelitian ini uji normalitas menggunakan alat tes *Kolmogrov-Smirnov* yang terdapat pasa *SPSS 25* dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Pengambilan kesimpulan untuk membuktikan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidaknya dengan nilai signifikannya. Apabila signifikan > 0,05 maka variabel berdistribusi

[32] Wiratna Sujarweni, 2015. *Metodelogi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press), 108

[33] Nasution, 2012. *Metode Reseach (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi aksara, 77

normal dan sebaliknya jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas yang bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar perubahan bebas. Multikolinearitas adalah suatu keadaan jika suatu variabel bebas berkolerasi dengan satu atau lebih variabel bebas lainnya. Jika terjadi kolerasi makan dinamakan problem multikolinearitas[34]. Untuk dasar penganmbilan keputusan uji multikolinearitas ada 2 cara yaitu melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF *(Variance Inflation Factor)*. Jika nilai *tolerance* < 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas pada data yang di uji, sebaliknya jika nilai *tolerance* > 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas, dan juga sebaliknya jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Biasanya jika dalam suatu model analisis regresi terdapat bias atau penyimpangan, estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit dikarenakan varian data yang tidak konsisten. Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai Sig :

[34] Imam Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multiviriate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas diponogoro), 225

a. Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka dinyatakan tidak terdapat gejala Heterokedastisitas.
b. Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka dinyatakan terdapat gejala Heterokedastisitas.

E. Teknik Analisis Data

Data-data yang terkumpul selama penelitian diolah dan dianalisa dengan menggunakan rumus statistic. Rumus yang digunakan peneliti adalah rumus regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara 3 variabel atau lebih, serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variable X_1,X_2,X_3 terhadap nilai pada variabel Y[35]. Dengan persamaan dibawah ini :

$Y= a+b_1.X_1 +b_2.X_2 +b_3.X_3$

Dimana :

X_1 : Variabel bebas pertama

X_2 : Variabel bebas kedua

X_3 : Variabel bebas ketiga

$b_1b_2b_3$: Koefisien Regresi

Y : Variabel terikat[36]

Teknik analisis data menggunakan uji T, uji F, uji R^2

[35] Sofyan Siregar, *Statistik Parametik*. 351
[36] Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 277

1. Uji Parsial (Uji T)

Pada dasarnya uji parsial ini dapat menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independent secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen[37]. Langkah yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menentukan *level of significance*-nya. Level tersebut digunakan sebesar 5% atau (a) = 0,05. Jika signifikan t > 0,05 maka Ha ditolak, namun jika signifikan t < 0,05 maka Ha diterima dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent dengan variabel dependen.

2. Uji simultan (Uji F)

Uji simultan ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ha dapat diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikan > 0,05 maka Ha ditolak.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) yang artinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan sebuah variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Jika R^2 berkisaran hampir satu berarti semakin kuat kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 semakin mendekati angka nol berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan suatu variabel.

[37] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 101

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Singkat BSI KCP. Probolinggo

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank

Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam *(Rahmatan Lil 'Aalamiin).*

2. Visi dan Misi BSI KCP. Probolinggo

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

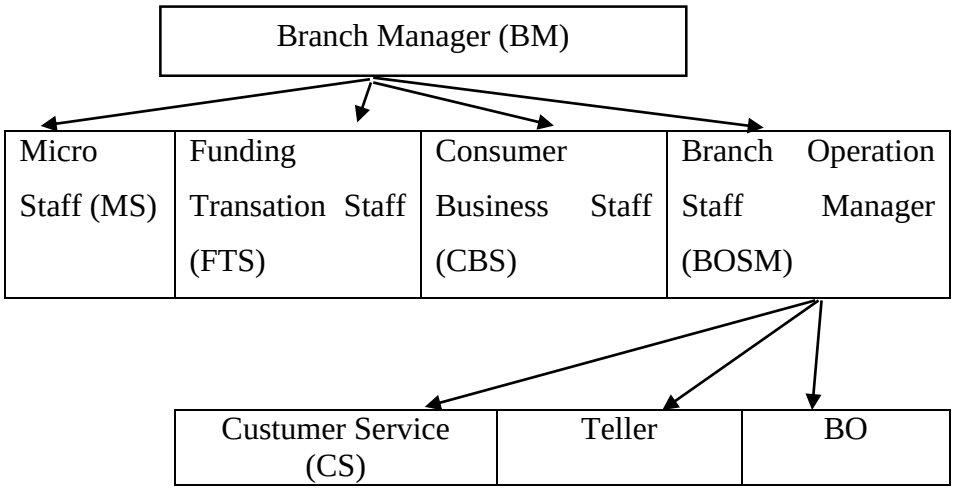
b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3. Skruktur Organisasi BSI KCP. Probolinggo

Gambar 2.2

Sktuktur Organisasi



4. Produk-produk Bank BSI KCP. Probolinggo

a. Individu

1) Tabungan

BSI Tabungan Valas, BSI Tabungan Haji Indonesia, BSI Tabungan Easy Mudharabah, BSI Tabungan Pendidikan, BSI Tabungan Bisnis, BSI Tabunganku, BSI Tabungan Pensiun, BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Prima, BSI Tapenas Kolektif, BSI Tabungan Payroll.

2) Haji dan Umroh

BSI Tabungan Haji Indonesia, BSI Tabungan Haji Muda Indonesia.

3) Pembiayaan

BSI Griya, BSI Griya Spesial Milad, BSI Mitraguna Berkah, BSI OTO, BSI Pensiun Berkah, Mitraguna Online, BSI Mitra Beragun

Emas *(Non Qardh)*, BSI Distributor Financing, BSI KPR Sejahtera, BSI Cash Collateral, BSI Umrah, BSI KUR Kecil.

4) Investasi

BSI Deposito Valas, Deposito Rupiah, BSI Reksa Dana Syariah, Bancassurance, SBSN Ritel, *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel), Referral Retail Brokerage, Sukuk Negara Ritel Seri SR016.

5) Transaksi

BSI Giro Valas, BSI Giro Rupiah.

6) Emas

BSI Gadai Emas, BSI Cicil Emas.

7) Bisnis/Wirausaha

BSI Giro Optima, BSI Cash Management, BSI Pembiayaan Investasi, BSI Bank Garansi, BSI Giro Pemerintah, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Deposito SDA, Bank Guarantee Under Counter Guarantee, Giro Vostro, Jasa Penagih Transaksi Trade finance antar Bank, *Pembiayaan yang Diterima* (PYD), SIF *(Supply Infrastructure Financing)* BPJS Kesehatan.

8) Prioritas

BSI Private, Safe Deposito Box (SDB), BSI Prioritas

b. Perusahaan

1) Services

Buyer Financing, Distributor Financing, Supplier Financing, Bank Garansi, LC Issuance/SKDBN, Penyelesaian Wesel Ekspor, Pembiayaan Investasi, Kustodian, Wali Amanat.

2) Pembiayaan

Multifinance, Pembiayaan Rekening Koran Syariah, Agency, Sindikasi dan Clubdeal, Pembiayaan Modal Kerja, Refinancing, Pembiayaan Investasi, Investasi Terikat Syariah Mandiri.

3) Simpanan

Giro Optima, Giro DHE SDA, Deposito DHE SDA, Giro SBSN

4) Cash Manajemen

OPBS (SO/DO) Pertamina, CSM.

5) Tresuri

Transaksi Valuta Asing-Uang Kertas Asing (Banknotes), Transaksi Valuta Asing-Devisa Umum/Telegraphic Transfer, BSI Lindung Nilai Syariah, *Deposito on Call* (DOC), Transaksi Sukuk.

c. Perbankan Digital

Ponsel BSI, BSI Aisyah, Solusi Emas, BSI JadiBerkah.id, CRM ATM BSI, Bisnis Pedagang BSI, Penarikan Tanpa Kartu BSI, BSI Net, Mitrguna Online, Kartu Debit BSI, OTP Debit BSI, Deposito Ponsel, Griya Hasanah Online, E-mas BSI Mobile.

d. Kartu

Kartu Pembiayaan, Kartu Debit.

5. Deskripsi Karakteristik Responden

Variabel	Klasifikasi	Jumlah Responden
	Disebar	92

Jumlah Koesioner	Tidak Kembali Tidak dapat diolah Dapat diolah	0 0 92
Jenis Kelamin	Pria Wanita Total	39 53 Total 92
Usia	17-29 30-42 43-55 56-65	32 35 20 5 Total 92
Pendidikan Terakhir	SLTP SLTA D3 S1 S2 S3	0 2 9 37 22 22 Total 92
Agama	Islam Budha Hindu Kristen Katolik Khonghucu	92 0 0 0 0 0 Total 92
Pekerjaan	Mahasiswa Pegawai Negeri Karyawan Pedagang Wirasuwasta Pengusaha Ibu Rumah Tangga	29 8 20 9 9 5 12 Total 92

6. Distribusi Jawaban Responden

Pengaruh layanan pada mobile banking terhadap manfaat, kepercayaan, kemudahan dan minat akan dilihat dari masing-masing variabel. Berikut ini merupakan hasil dari jawaban-jawaban responden yang berjumlah 92 orang berdasarkan koesioner, sebagai berikut :

Manfaat (X_1)							
No	Pertanyaan	SS (%)	S (%)	CS (%)	TS (%)	STS (%)	Jumlah
1	Saya merasa saat menggunakan layanan m-banking di BSI dapat menambah pengetahuan Ketika melakukan transaksi dan layanan tersebut juga bermanfaat bagi pekerjaan saya	34	39	16	2	1	100%
2	Saya merasa saat menggunakan m-banking di BSI dapat mempercepat waktu dalam penelusuran informasi yang saya butuhkan pada layanan tersebut	33	39	17	3	0	100%
Kepercayaan (X_2)							
1	Saya merasa dalam layanan m-banking BSI selalu akurat dan bekerja tanpa adanya gangguan	24	37	26	5	0	100%
2	Bank selalu memberikan solusi yang tepat saat terjadi suatu masalah dalam menggunakan layanan m-banking di BSI	35	34	21	2	0	100%
Kemudahan (X_3)							
1	Saya merasa m-banking di BSI sangat mudah untuk digunakan oleh para penggunanya	29	37	20	4	2	100%
2	Saya merasa transaksi dalam m-banking di BSI sangat jelas dan mudah di operasikan	29	32	26	5	0	100%
Minat (Y)							
1	Saya mencari informasi tentang m-banking di BSI	25	30	30	5	2	100%

	melalui bank juga mengakses melalui internet						
2	Saya tertarik untuk menggunakan layanan m-banking di BSI karena dapat memudahkan dalam melakukan suatu transaksi	30	29	26	4	3	100%

7. Hasil Uji Kualitas Data

a. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

1) Uji validitas

Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur[38]. Sebuah item pernyataan dikatakan valid pada pengujian dengan *Corrected Item-Total Correlation* jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dapat diketahui dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = n-2, n adalah jumlah sampel[39]. r_{tabel} dengan sampel sebanyak 92 dan signifikansi 0,05 adalah 0,205.

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R hitung	Keterangan
Manfaat	X1_1	0,799	Valid
	X1_2	0,784	Valid
Kepercayaan	X2_1	0,842	Valid
	X2_2	0,819	Valid
Kemudahan	X3_1	0,800	Valid

[38] Basuki, A. T, 2015. *Analisis Statistik dengan SPSS, In Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Danisa Media

[39] Purwanto, 2018. *Teknik Penyusunan Uji validitas dan Reabilitas Ekonomi Syariah* (Issue April). Staia Press

	X3_2	0,799	Valid
Minat Bertransaksi	Y_1	0,831	Valid
	Y_2	0,805	Valid

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas instrument dengan menggunakan *SPSS 25* maka dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan di setiap variabel memiliki nilai r_{hitung} yang lebih dari r_{tabel} yaitu 0,205 baik pada variabel manfaat, kepercayaan, kemudahan, dan minat bertransaksi sehingga dapat disimpulkan bahwa intrumen penelitian telah valid dan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi instrument tersebut[40]. Pengukuran dikatakan tidak normal bila eror pengukurannya terjadi secara random. Koefisien reliabilitas berada dalam rentang angka dari 0 sampai dengan 1.00, sekalipun bila koefisien reliabilitas semakin tinggi mendekati angka 1.00 berarti pengukuran semakin reliabel[41]. Hasil uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* dapat dijelaskan sebagai beiku[42]t:

a) *Nilai alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel

[40] Basuki, A. T, 2015. *Analisis Statistik dengan SPSS, In Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Danisa Media

[41] Purwanto, 2018. *Teknik Penyusunan Uji validitas dan Reabilitas Ekonomi Syariah* (Issue April). Staia Press

[42] Noor, Juliansyah, 2012. *Metodelogi Penelitian,* Jakarta: KencanaPrenada Media Group

b) *Nilai alpha Cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel

c) *Nilai alpha Cronbach* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel

d) *Nilai alpha Cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel

e) *Nilai alpha Cronbach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Manfaat	0,404	Cukup Reliabel
Kepercayaan	0,550	Cukup Reliabel
Kemudahan	0,435	Cukup Reliabel
Minat Bertransaksi	0,506	Cukup Reliabel

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan bantuan *SPSS 25* maka dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel manfaat sebesar 0,404, pada variabel kepercayaan sebesar 0,550, pada variabel kemudahan sebesar 0,435, serta pada variabel minat bertransaksi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,506 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam instrumen penelitian pada setiap variabel sudah cukup reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di rentang 0,41 hingga 0,60.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalis

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Bagian ini akan menguji normal tidaknya sebuah distribusi data. Pedoman pengambilan keputusan:

a. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas < 0,05 maka distribusi adalah tidak normal.

b. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas > 0,05 maka distribusi adalah normal[43]

Kriteria dalam Uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk menentukan hasil salah satunya dapat melihat nilai signifikan atas *Monte Carlo* (2-*tailed*). Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan *SPSS 25* yang terdapat pada tabel.

Tabel Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.23136193
Most Extreme Differences	Absolute		.102
	Positive		.089
	Negative		-.102
Test Statistic			.102
Asymp. Sig. (2-tailed)			.020[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		**.272[d]**
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.261
		Upper Bound	.284

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.

Sumber: data pengolahan, 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *SPSS 25* pada tabel maka dapat dilihat bahwa sampel telah terdistribusi

[43] Nuryadi, Astuti T.D Utami, E.S & Budiantara, M, 2017. *Buku Ajar Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, Universitas Mercu Buana

normal dibuktikan dengan hasil uji normalitas memperoleh nilai signifikansi *monte carlo* sebesar 0,272 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi mengikuti kurva normal.

2) Uji Multikolienaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas dalam suatu penelitian memiliki unsur-unsur yang sama. Uji multikolinearitas pada model regresi dapat ditentukan berdasarkan nilai *Tolerance* (toleransi) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIP). Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai *Tolerance*.

a) Jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 (*Tolerance* > 0,10) maka variabel-variabel bebas yang akan diuji tidak memiliki gejala multikolinearitas.
b) Jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 (*Tolerance* < 0,10) maka variabel-variabel bebas yang akan diuji memiliki gejala multikolinearitas.

Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai VIF:

a) Jika nilai VIF kurang dari 10 (VIF < 10) maka variabel-variabel bebas yang akan diuji tidak memiliki gejala multikolinearitas.
b) Jika nilai VIF lebih dari 10 (VIF > 10) maka variabel-variabel bebas yang akan diuji memiliki gejala multikolinearitas.[44]

Tabel Output Hasil Uji Multikolinieritas

[44] Muliani, I. W.W. P. L, 2020. *Uji Persyaratan Analisis*, Klik Media

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.262	1.047		.250	.803		
	Manfaat	.391	.112	.329	3.481	.001	**.788**	**1.269**
	Kepercayaan	.224	.096	.205	2.339	.022	**.922**	**1.085**
	Kemudahan	.312	.103	.289	3.042	.003	**.779**	**1.283**
a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi								

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel maka dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) pada variabel manfaat terhadap minat bertransaksi sebesar 1,269 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,788, nilai VIF pada variabel kepercayaan terhadap minat bertransaksi sebesar 1,085 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,922, dan nilai VIF pada variabel kemudahan terhadap minat bertransaksi sebesar 1,283 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,779 dimana pada semua variabel tersebut nilai VIF tersebut kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa model penelitian tidak mengandung multikolinieritas.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Biasanya jika dalam suatu model analisis regresi terdapat bias atau penyimpangan, estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit dikarenakan varian data yang tidak konsisten. Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai Sig. :

a. Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka dinyatakan tidak terdapat gejala Heterokedastisitas.
b. Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka dinyatakan terdapat gejala Heterokedastisitas[45].

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.679	.681		2.466	.016
	Manfaat	-.123	.073	-.197	-1.678	.097
	Kepercayaan	.051	.062	.089	.816	.417
	Kemudahan	-.021	.067	-.037	-.309	.758

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel output maka dapat dilihat bahwa nilai Sig. antara variabel manfaat dengan variabel absolut residual nya adalah sebesar 0,097, nilai sig. variabel kepercayaan .dengan variabel absolut residual nya adalah sebesar 0,417, serta nilai sig. pengaruh variabel kemudahan dengan variabel absolut residual nya adalah sebesar 0,758 dimana nilai signifikasi tersebut lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas pada semua pengamatan model regresi.

[45] Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media.

c. Uji Hipotesis

1) Analisis Linier Regresi Berganda

Menurut Imam Ghozali[46] analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk mencari tau kemana arah variabel bebas dan seberapa besar dampaknya terhadap variabel terikat.

Tabel Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**.262**	1.047		.250	.803
	Manfaat	**.391**	.112	.329	3.481	.001
	Kepercayaan	**.224**	.096	.205	2.339	.022
	Kemudahan	**.312**	.103	.289	3.042	.003
a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi						

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil analisis statistic yang telah dilakukan dapat dibuat persamaan linier antara manfaat, kepercayaan, dan kemudahan terhadap minat bertransaksi sebagai berikut:

$Y = a + B1X_1 + B2X_2 + B3X_3 + e$

$Y = 0{,}262 + 0{,}391X_1 + 0{,}224X_2 + 0{,}312X_3 + e$

Keterangan :

Y : Minat Bertransaksi

X_1 : Manfaat

[46] Ghozali, Imam. 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Semarang: Badan Penerbit Universitas diponogoro.

X_2 : Kepercayaan

X_3 : Kemudahan

a : Konstanta

B : Koefisien regresi

e : Eror

Persamaan linear tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a) Nilai konstanta adalah 0,262 dimana nilai tersebut merupakan konstanta atau keadaan saat minat bertransaksi belum dipengaruhi oleh variabel lain. Jika variabel independen tidak ada maka variabel minat bertransaksi tidak mengalami perubahan
b) Koefisien regresi variabel manfaat bernilai positif yaitu sebesar 0,391 yang artinya bahwa variabel manfaat mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat bertransaksi, dimana setiap kenaikan 1 satuan variabel manfaat akan mempengaruhi variabel minat bertransaksi sebesar 0,391.
c) Koefisien regresi variabel kepercayaan bernilai positif yaitu sebesar 0,224 yang artinya bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat bertransaksi, dimana setiap kenaikan 1 satuan variabel kepercayaan kan mempengaruhi variabel minat bertransaksi sebesar 0,224.
d) Koefisien regresi variabel kemudahan bernilai positif yaitu sebesar 0,312 yang artinya bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat bertransaksi,

dimana setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan akan mempengaruhi variabel minat bertransaksi sebesar 0,312.

2) Uji T

Pada dasarnya uji parsial ini dapat menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel *independent* secara *individual* (parsial) dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Uji signifikan ini dilakukan dengan cara membandingkan signifikan t_{hitung} yang diperoleh dari hasil perhitungan tabel $\alpha = 0{,}05$. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Tabel Output Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.262	1.047		.250	.803
	Manfaat	.391	.112	.329	**3.481**	**.001**
	Kepercayaan	.224	.096	.205	**2.339**	**.022**
	Kemudahan	.312	.103	.289	**3.042**	**.003**

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: data diolah, 2022

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 92 maka t tabelnya adalah sebesar 1,98729. Berdasarkan hasil uji t maka dapat dilihat bahwa:

a) Nilai t_{hitung} pengaruh manfaat terhadap minat bertransaksi adalah sebesar 3,481 dengan signifikansi sebesar 0,001 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel manfaat mempengaruhi minat bertransaksi.

b) Nilai t_{hitung} pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi adalah sebesar 2,339 dengan signifikansi sebesar 0,022 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel kepercayaan mempengaruhi minat bertransaksi.

c) Nilai t_{hitung} pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi adalah sebesar 3,042 dengan signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel kemudahan mempengaruhi minat bertransaksi.

3) Uji F

Uji simultan ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama *(simultan)* terhadap variabel *dependen*. Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ha dapat diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikan > 0,05 maka Ha ditolak. F_{tabel}

dengan sampel sebanyak 92 dan dengan 4 variabel adalah sebesar 2,71.

Tabel Output Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.228	3	28.076	17.906	.000[b]
	Residual	137.979	88	1.568		
	Total	222.207	91			
a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi						
b. Predictors: (Constant), Kemudahan , Kepercayaan, Manfaat						

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan bantuan *software SPSS* pada tabel maka dapat dilihat bahwa pengaruh variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan terhadap minat bertransaksi adalah positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai f_{hitung} sebesar 17,906 dimana nilai tersebut lebih besar dari f_{tabel} 2,71 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari probabilitas 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, dan manfaat secara simultan mempengaruhi variabel minat bertransaksi

8. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (*R*2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Terdapat tiga kategori pengelompokan pada nilai *R square* yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah dimana nilai *R*

square 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai *R square* 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai *R square* 0,25 termasuk kategori lemah[47]**.**

Tabel Output Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616[a]	.379	.358	1.25218
a. Predictors: (Constant), Kemudahan , Kepercayaan, Manfaat				

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *(R square)* pada tabel dapat dilihat bahwa nilai *R square* sebesar 0,379 yang berarti bahwa 37,9% variasi minat bertransaksi dapat dijelaskan oleh variabilitas manfaat, kepercayaan, dan kemudahan sedangkan 62,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan linear positif yang lemah antar variabel *independent* dan *dependent* karena nilai *R square* lebih dari 0,25 dan kurang dar 0,5.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan dalam menggunakan *M-Banking* terhadap minat bertransaksi secara online di BSI KCP. Probolinggo.

1. Pengaruh Manfaat dalam Menggunakan *M-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online.

Manfaat yaitu tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Manfaat yang

[47] Hair, Jr. Joseph, F. Et, Al. 2011. *Multivariate Data Analisys Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc

diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi informasi. Hasil uji secara parsial antara manfaat dengan minat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji parsial yaitu nilai thitung manfaat terhadap minat bertransaksi adalah sebesar 3,481 dengan signifikansi sebesar 0,001 dimana nilai thitung lebih besar dari $_{t}$tabel dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel manfaat mempengaruhi minat bertransaksi. Hal ini dikarenakan semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk juga teknologi *Mobile Banking*. Sebagaimana hadist yang telah dijelaskan oleh HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no:3289. Sebagai berikut :

خَيْرُ الناسِ أَنْفَعُهُمْ لِلناسِ

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia" (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no:3289).[48]

Dalam hadist HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni sudah jelas bahwa sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia yang lain. Sama halnya seperti Manfaat dari layanan *Mobile Banking* yang begitu besar untuk nasabah melakukan suatu transaksi perbankan dimana layanan

[48]https://kumparan.com/hijab-lifestyle/ayo-jadi-manusia-yang-bermanfaat-untuk-manusia-lain-1539881223227596883/1, diakses tanggal 26 september 2022.

tersebut dapat mempersingkat waktu nasabah dalam melakukan transaksi sehingga manfaat dari layanan tersebut dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan itu sendiri dan manfaat memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Bastian Amanullah dengant judul *"Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Mobile Banking"* Bastian Amanullah menyatakan dalam penelitiannya bahwa manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking.*

2. Pengaruh Kepercayaan dalam Menggunakan *M-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online.

Kepercayaan adalah kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang dipercaya. Sedangkan menurut kutipan Budi menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan penyedia jasa dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif. Seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi sangat dalam penggunaan *Mobile Banking*. Isu keamanan dan kerahasiaan menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan teknologi informasi. Sebaimana firman Allah yang sudah dijelaskan di dalam ayat Al-Qur,an surat Al- Imran ayat 118 dibawah ini :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَتَّخِذُوْا بِطَانَةً مِّنْ دُوْنِكُمْ لَا يَأْلُوْنَكُمْ خَبَالًاۗ وَدُّوْا مَا عَنِتُّمْۚ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاۤءُ مِنْ اَفْوَاهِهِمْۖ وَمَا تُخْفِيْ صُدُوْرُهُمْ اَكْبَرُۗ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمُ الْاٰيٰتِ اِنْ كُنْتُمْ تَعْقِلُوْنَ[49]

> "*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu menjadikan teman orang-orang yang di luar kalanganmu (seagama) sebagai teman kepercayaanmu, (karena) mereka tidak henti-hentinya menyusahkan kamu. Mereka mengharapkan kehancuranmu. Sungguh, telah nyata kebencian dari mulut mereka, dan apa yang tersembunyi di hati mereka lebih jahat. Sungguh, telah Kami terangkan kepadamu ayat-ayat (Kami), jika kamu mengerti"*[50]

Ayat tersebut menerangkan bahwa bagi kaum yang beriman janganlah kalian mengambil teman kepercayaan dari orang-orang diluar kalian, pelindung dan teman-teman selain orang-orang muslim yang mana kalian bisa menunjukkan rahasia-rahasia kalian. karena mereka tidak akan berhenti untuk mendatangkan kemudaratan bagi kalian, mereka sangat ingin menyusahkan kalian dan juga mereka sangat berharap untuk bisa menghancurkan kalian. Nah pada ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan para pengguna tidak memahami resiko keamanan dan kerahasiaan dari *electronic banking*. Pengguna beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan dari teknologi informasi. belum tentu sebuah bank besar, keamanan dan kerahasiaan data nasabah terjaga dengan baik. Hasil uji variabel kepercayaan dengan minat bertransaksi mengguakan *Mobile Banking* menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji parsial yaitu dengan nilai thitung pengaruh kepercayaan terhadap minat bertransaksi

[49] Al-Qur'an, 3: 118.
[50] Departemen Agama 2015 Al-Qur'an dan Terjemahan. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 3: 118.

adalah sebesar 2,339 dengan signifikansi sebesar 0,022 dimana nilai thitung lebih besar dari ttabel dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel kepercayaan mempengaruhi minat bertransaksi.

3. Pengaruh Kemudahan dalam Menggunakan *M-banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online.

Kemudahan dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Konsep kemudahan menunjukkan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakan. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakainya. Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila system informasi mudah digunakan, maka pengguna cenderung untuk menggunakan informasi tersebut. Sebagaimana firman Allah yang menjelaskan tentang suatu kemudahan dalam Al-Qur,an surat Al-Insyirah ayat 5/6 sebagai berikut :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا [51]

"Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.[52]

[51] Al-Qur,an, 11: 5-6.
[52] Departemen Agama 2015 Al-Qur'an dan Terjemahan. Bekasi: Cipta Bagus Segara, 11: 5-6.

Ayat tersebut sangat baik digunakan untuk memotivasi diri sendiri ataupun orang lain yang sedang menghadapi kesulitan atau suatu masalah, karna sesungguhnya dibalik kesulitan pasti ada kemudahan didalamnya sebagai sebuah solusi. Ayat tersebut bisa dibuat dukungan dan juga penyemangat bagi orang-orang yang sedang kesulitan. Terutama didalam dunia perbankan bahwa ayat tersebut sudah membuktikan bahwa dapat memudahkan dalam melakukan suatu transaksi didalam *Mobile Banking*, tanpa harus mendatangi bank yang bersangkutan. Maka dari itu hasil uji secara parsial antara kemudahan dengan minat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking* menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *Mobile Banking*. Dikarenakan semakin besar kemudahan penggunaan suatu teknologi, maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakannya. Kemudahan transaksi dalam *M-Banking* dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan seperti melakukan transfer sesama bank ataupun transfer ke bank lain, dimana transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun dan dapat mempermudah nasabah yang memiliki kesibukan, dengan layanan tersebut nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan.

Sehingga kemudahan dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* dan membuat variabel bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap minat bertransaksi untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji parsial yaitu nilai t_{hitung} dalam pengaruh kemudahan

terhadap minat bertransaksi adalah sebesar 3,042 dengan signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari alpha 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi atau secara parsial variabel kemudahan mempengaruhi minat bertransaksi.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Tjayono dengan judul *"Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Internet Banking"*. Tjayono menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif penggunaan *internet banking*.

4. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan *M-banking* Terhadap Minat Bertransaksi Secara Simultan.

Uji simultan ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama *(simultan)* terhadap variabel *dependen*. Jika nilai signifikan < 0,05 maka Ha dapat diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikan > 0,05 maka Ha ditolak. F_{tabel} dengan sampel sebanyak 92 dan dengan 4 variabel adalah sebesar 2,71.

Berdasarkan hasil uji F dengan menggunakan bantuan *software SPSS* pada tabel maka dapat dilihat bahwa pengaruh variabel kemudahan, kepercayaan, dan manfaat terhadap minat bertransaksi adalah positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai f_{hitung} sebesar 17,906 dimana nilai tersebut lebih besar dari f_{tabel} 2,71 dan nilai signifikansi sebesar 0,000

dimana nilai tersebut kurang dari probabilitas 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan secara simultan mempengaruhi variabel minat bertransaksi secara online di BSI KCP. Probolinggo.

Koefisien Determinasi (*R*2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi *variabel dependen* (Ghozali, 2013:97). Terdapat tiga kategori pengelompokan pada nilai *R square* yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah dimana nilai *R square* 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai *R square* 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai *R square* 0,25 termasuk kategori lemah[53].

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *(R square)* pada tabel dapat dilihat bahwa nilai *R square* sebesar 0,379 yang berarti bahwa 37,9% variasi minat bertransaksi dapat dijelaskan oleh variabilitas manfaat, kepercayaan, dan kemudahan sedangkan 62,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan linear positif yang lemah antar variabel *independent* dan *dependent* karena nilai *R square* lebih dari 0,25 dan kurang dar 0,5.

[53] Hair, Jr. Joseph, F. Et, Al. 2011. *Multivariate Data Analisys Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis data dalam penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara parsial variabel manfaat sangat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi.
2. Secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi.
3. Secara parsial variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi.
4. Secara Simultan variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi.

B. Saran

Dari hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Saran bagi Bank Syariah Indonesia KCP. Probolinggo
   a. Harus lebih meningkatkan promosi tentang layanan *mobile banking* kepada nasabahnya di BSI KCP. Probolinggo layanan *mobile banking* terlambat berkembang karena layanan *mobile banking* di bank tersebut baru mulai aktif sejak periode februari 2021 lalu. Mungkin ini

disebabkan karena kurangnya pemasaran bank BSI KCP. Probolinggo tentang produk *mobile banking* sehingga tidak banyak nasabah yang mengetahui adanya produk tersebut dan tidak mengetahui apa kegunaan produk tersebut.

b. Tampilan aplikasi *mobile banking* dapat dibuat lebih menarik dan lebih informatif lagi, agar tulisan dapat terbaca jelas bagi pengguna yang mengalami gangguan pada penglihatan.

c. Meningkatkan kembali layanan bantuan, karena masih banyak nasabah/pengguna yang belum mengerti tentang penggunaan aplikasi tersebut.

d. Supaya dilakukan edukasi kepada nasabah yang baru membuka rekening untuk menginformasikan tentang aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transkasi perbankan non tunai dan menjelaskan bahwa aplikasi *mobile banking* sebenarnya sudah dilengkapi keamanan yang canggih sehingga kerahasiaan transaksi dan data nasabah terjamin kemanannya.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

a. Diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

b. Selain itu juga peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya sehingga informasi dapat lebih mewakili atas apa yang terjadi dilapangan.

3. Saran Bagi Nasabah

a. Nasabah harus mempercayai bank syariah, karena bank syariah menjalankan transaksi sesuai prinsip Islam.
b. Nasabah pengguna *mobile banking* harus tetap berhati-hati ketika melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Enta, 2015," *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Pengguna Internet Banking* (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kediri),"Jurnal ilmiah mahasiswa FEBI Universitas Brawijaya Malang , vol 3 No 2.

Amanullah, Bastian, 2014," *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif BCA* (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang) Skripsi Universitas Diponegoro Budiardjo.

Bank Indonesia. ―Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.‖ *Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan,* Deseber 2007.

Basuki, A. T. (2015). Analisis Statistik Dengan SPSS. In *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Danisa Media.

Davis, F.D., 1989. " *User Acceptance Of Computer Technology : A Comparison Of Two Theoretical Models,*". MS , Vol. 35, No. 8

Departemen Agama. 2015 *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Segara.

Dwi Mastia Harlan. 2014 *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking. Skripsi Akuntansi, Yogyakarta.*

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). *Multivariate Data Analysis Fifth Edition*. New Jersey: PrenticeHall, Inc

Hanafi, Habib, Kertahadi,dan Heru Susilo, 2013," *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Website UB Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM* (Survei pada Anggota Website www.ub.ac.id Mahasiswa FIA Bisnis dan Publik TA 2011-2012 Universitas Brawijaya Malang)

Hanun Sansa Bella. 2014 *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kepercayaan, dan Computer Self Efficacy Terhadap Niatan Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa. Skripsi, Ekonomi, Surakarta.*

Hapsara , Radityo febri, 2015, *"Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking* (Studi pada nasabah

Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)" skripsi universitas muhammadiyah surakarta.

https://kumparan.com/hijab-lifestyle/ayo-jadi-manusia-yang-bermanfaat-untuk-manusia-lain-1539881223227596883/1, diakses tanggal 26 september 2022.

Ikhwan Abidin. *2001 Diklat Ekonomi Islam. Jakarta: Tazkia Institute.*

Imam Sugih Rahayu. 2015 *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM).* Skripsi Perbankan Syariah, Yogyakarta.

Irmadhani dan Nugroho, Mahendra Adhi. 2012. *"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan,Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta",* Kajian Pendidikan & Akuntansi Indonesia, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Vol 1, No 3.

Ismail. 2011 *Perbankan Syariah. Jakarta: Prenada Media Grup.*

Jasfar, Farida, 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Juni Priansa, Donni, 2016. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Kartono, Kartini, 1996. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: Mandar Maju.

Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia.

Kotler, Philip, 2005 *Manajemen Pemasaran*. 11 ed. Jakarta: Indeks.

Lumpiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Martono, Nanang, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad, 2013. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad, 2013. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muliani, I. W. W. P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media.

M. Nur Rianto Al-Arif. 2010 *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku ajar dasar-dasar statistik penelitian*. Universitas Mercu Buana.

Nurahmadi Harish, Irfan, 2017.―Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.‖ UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Praptasany, Agus Yan, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum, 2015,"*Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun"*, Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.4 No.1,

Pavlou, P., A. 2003. *Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with The Technology Acceptance Model.* International Journal of Electronic Commerce. Volume 7(3), pp. 69–103.

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa 2013-2014 (*Institut Agama Islam Negeri* Raden Intan Lampung).

Philip Kotler & Gary Amstrong. 2008 *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Uji Validitas dan Reliabilitas Ekonomi Syariah* (Issue April). Staia Press

Ridwan, dan Akdon, 2010. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.

Syamsul Hadi Novi. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking.* Universitas Islam Indonesia.

Santosa, Bobby Kurniawan, 2016," *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Persepsi Kenyamanan, dan Persepsi Kecocokan Terhadap Sikap Pengguna Internet Banking,"* Jurnal akuntansi universitas Brawijaya Malang.

Suhartanto, Dwi, Tjetjep Djatnika dkk, 2017. *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran.* Bandung: Alfabeta.

Supriyono, Maryanto, 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.

Suryabrata, Sumardi, 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2016 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyarini, Suci, 2013,"*Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Of Planned Behavior (TPB),*" Jurnal ilmiah mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Malang , vol 1 No 2.

Sumar"in. 2013 *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tatik Suryani. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran.*

Tirtana, Irwan dan Sari, Shinta Permata. 2014. " *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking"*. Seminar Nasional dan Call For Paper Program Studi Akuntansi FEB-UMS. ISBN : 978-602-70429-2-6.

Wiji Nur Astuti. 2011 *Teknologi Perbankan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yandi Wibowo. 2011 *Analisis Tingkat Kesuksesan Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Respesifikasi Model Delone Dan Mclean*. Skripsi Akuntansi, Surakarta.

Yogyakarta: 2008 Graha Ilmu, 2012. *Undang-Undang No.21*.

Yulianti Rosita, 2019 "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan, Fitur Biaya dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking"* Di BNI Syariah KC Surakarta, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta), xiii.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hasil Uji SPSS

Responden	X1_1	X1_2	X2_1	X2_2	X3_1	X3_2	Y_1	Y_2
1	5	5	5	5	4	3	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	5	5	3	5
7	5	5	4	5	5	5	4	5
8	5	5	2	5	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	4	4	5	3	2	1	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	4	5	5	5
16	3	4	5	4	2	2	1	2
17	4	4	3	3	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	5	3	4	5	4	2	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	3	4	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	4	5	4	4	4	4
32	2	3	5	4	1	5	3	4
33	4	5	3	3	3	3	4	4
34	5	4	3	5	5	4	4	3
35	4	2	4	5	3	4	3	4
36	5	4	4	5	3	4	3	5
37	4	4	5	4	3	4	3	4
38	3	4	5	4	4	5	3	5
39	4	5	2	3	5	3	3	3
40	3	3	3	5	3	5	3	4
41	3	5	4	3	4	3	5	3
42	4	4	5	4	5	3	4	3

43	5	4	4	5	5	3	5	4
44	5	5	3	3	4	4	4	5
45	5	2	4	4	4	4	3	3
46	3	3	4	5	5	4	3	4
47	4	4	3	3	4	5	3	3
48	4	3	3	3	4	5	5	4
49	4	3	3	4	4	5	5	3
50	5	5	3	5	4	4	5	4
51	4	3	5	5	5	4	4	5
52	5	4	4	5	5	5	5	3
53	4	4	5	5	4	4	3	5
54	3	4	4	4	3	5	4	4
55	3	5	3	5	4	4	5	3
56	4	4	3	4	3	3	3	3
57	5	5	5	3	2	4	4	4
58	4	3	4	4	4	2	5	5
59	4	4	2	2	5	3	3	3
60	5	5	3	4	3	4	5	3
61	4	4	4	4	3	3	3	5
62	5	5	3	3	5	4	4	4
63	4	4	4	4	3	5	3	5
64	3	5	5	4	4	3	4	4
65	4	5	3	4	5	2	5	4
66	5	3	4	5	5	3	3	3
67	4	4	3	3	5	4	4	4
68	3	3	4	4	4	5	5	5
69	4	4	5	5	2	3	4	4
70	5	4	5	3	3	4	3	3
71	4	5	4	3	4	5	3	5
72	4	4	4	3	5	3	5	3
73	4	5	4	5	4	4	3	4
74	5	3	2	5	3	5	2	4
75	5	4	4	4	4	3	4	5
76	5	5	4	3	5	4	5	3
77	4	5	5	4	5	5	3	3
78	5	3	2	4	4	5	4	4
79	3	5	5	5	5	4	5	3
80	4	5	4	5	4	5	4	4
81	4	5	3	4	3	3	3	5
82	5	4	4	4	4	5	3	2
83	5	3	4	5	4	3	4	5
84	4	4	4	3	3	4	3	4
85	3	5	4	5	4	3	4	5
86	5	4	4	5	3	3	4	4
87	4	3	3	4	4	4	3	5
88	3	4	5	3	5	5	2	4

89	4	5	4	5	3	3	4	3
90	5	4	3	4	4	4	5	5
91	4	3	3	3	3	3	2	3
92	3	4	5	5	4	3	4	5

Lampiran Hasil Uji Validitas

Correlations

		X1_1	X1_2	Manfaat
X1_1	Pearson Correlation	1	.253*	.799**
	Sig. (2-tailed)		.015	.000
	N	92	92	92
X1_2	Pearson Correlation	.253*	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000
	N	92	92	92
Manfaat	Pearson Correlation	.799**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	92	92	92

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

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

Correlations

		X2_1	X2_2	Kepercayaan
X2_1	Pearson Correlation	1	.380**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	92	92	92
X2_2	Pearson Correlation	.380**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	92	92	92
Kepercayaan	Pearson Correlation	.842**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	92	92	92

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

Correlations

		X3_1	X3_2	Kemudahan
X3_1	Pearson Correlation	1	.278**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000

	N	92	92	92
X3_2	Pearson Correlation	.278**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000
	N	92	92	92
Kemudahan	Pearson Correlation	.800**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	92	92	92

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

Correlations

		Y_1	Y_2	Minat Bertransaksi
Y_1	Pearson Correlation	1	.339**	.831**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	92	92	92
Y_2	Pearson Correlation	.339**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	92	92	92
Minat Bertransaksi	Pearson Correlation	.831**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	92	92	92

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

Lampran Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.404	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.550	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.435	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.506	2

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.23136193
Most Extreme Differences	Absolute		.102
	Positive		.089
	Negative		-.102
Test Statistic			.102
Asymp. Sig. (2-tailed)			.020[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		**.272[d]**
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.261
		Upper Bound	.284

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.

Sumber: data pengolahan, 2022

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel Output Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.262	1.047		.250	.803		
	Manfaat	.391	.112	.329	3.481	.001	**.788**	**1.269**
	Kepercayaan	.224	.096	.205	2.339	.022	**.922**	**1.085**
	Kemudahan	.312	.103	.289	3.042	.003	**.779**	**1.283**

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: data diolah, 2022

Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.679	.681		2.466	.016
	Manfaat	-.123	.073	-.197	-1.678	.097
	Kepercayaan	.051	.062	.089	.816	.417
	Kemudahan	-.021	.067	-.037	-.309	.758

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: data diolah, 2022

Hasil Uji Regresi

Tabel Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	**.262**	1.047		.250	.803
	Manfaat	**.391**	.112	.329	3.481	.001
	Kepercayaan	**.224**	.096	.205	2.339	.022
	Kemudahan	**.312**	.103	.289	3.042	.003

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: data diolah, 2022

Hasil Uji T

Tabel Output Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.262	1.047		.250	.803
	Manfaat	.391	.112	.329	**3.481**	**.001**
	Kepercayaan	.224	.096	.205	**2.339**	**.022**
	Kemudahan	.312	.103	.289	**3.042**	**.003**

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: data diolah, 2022

Hasil Uji F

Tabel Output Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.228	3	28.076	17.906	.000[b]
	Residual	137.979	88	1.568		
	Total	222.207	91			

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

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

Sumber: data diolah, 2022

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel Output Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616[a]	.379	.358	1.25218

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

Sumber: data diolah, 2022

Transkip Dokumentasi

Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Salah satu mahasiswa yang ikut serta dalam pengisian koesioner penelitian

Tanggal Pencatatan : 09 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 11.55 WIB

	 
	Dokumentasi Penyebaran Koesioner

Transkip Dokumentasi

Koding	:	01/D/F-1/08-VIII/2022
Bentuk	:	Gambar
Isi Dokumentasi	:	Salah satu staff bsi ikut serta untuk mengisi koesioner penelitian
Tanggal Pencatatan	:	08 Agustus 2022
Jam Pencatatan	:	10.00 WIB



Salah Satu Staff BSI Mengisi Koesioner Penelitian

Transkip Dokumentasi

Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Peneliti meminta izin untuk melakukan penelitian di bank BSI KCP. Probolinggo.

Tanggal Pencatatan : 08 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 10.45 WIB

	
	Dokumentasi Penyerahan Surat Penelitian

Transkip Dokumentasi

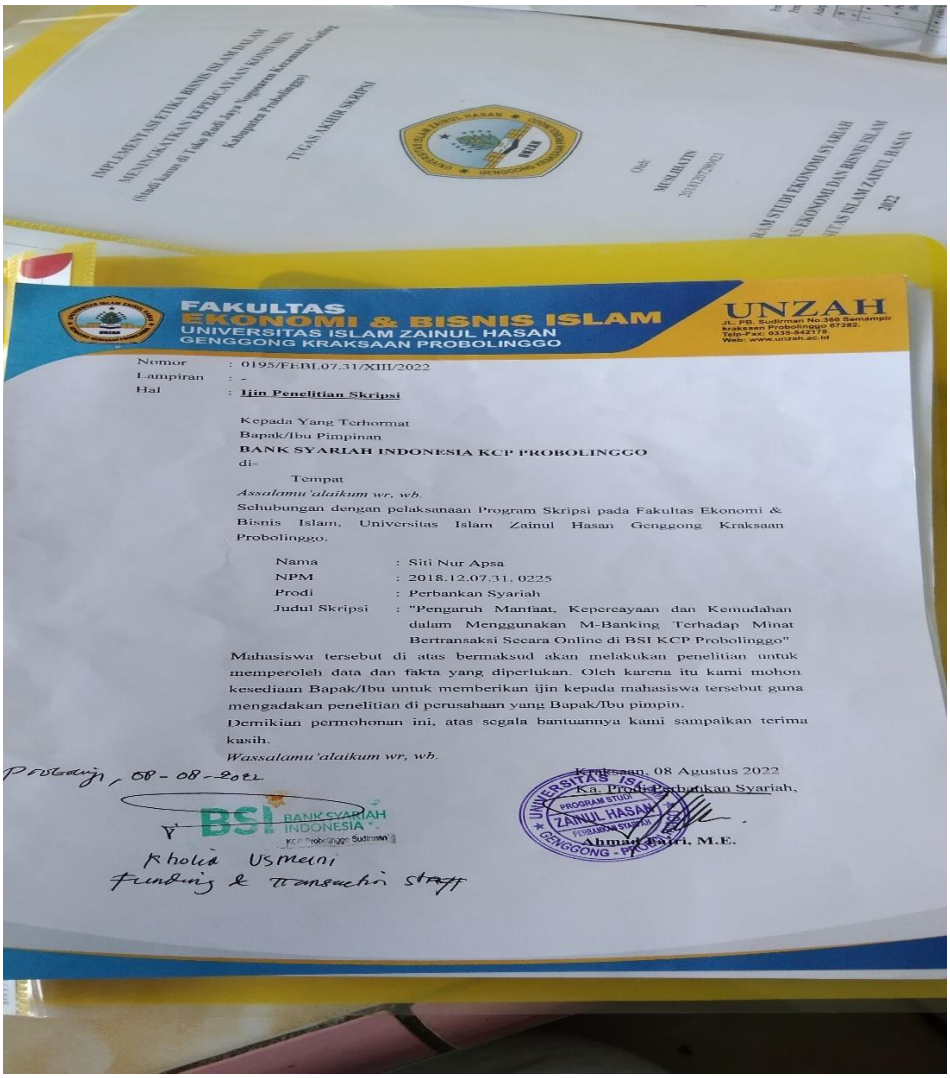
Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Surat pengantaran penelitian untuk melakukan sebuah peneliti di bank yang bersangkutan

Tanggal Pencatatan : 08 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 10.42 WIB

	
	Surat Penelitian

Transkip Dokumentasi

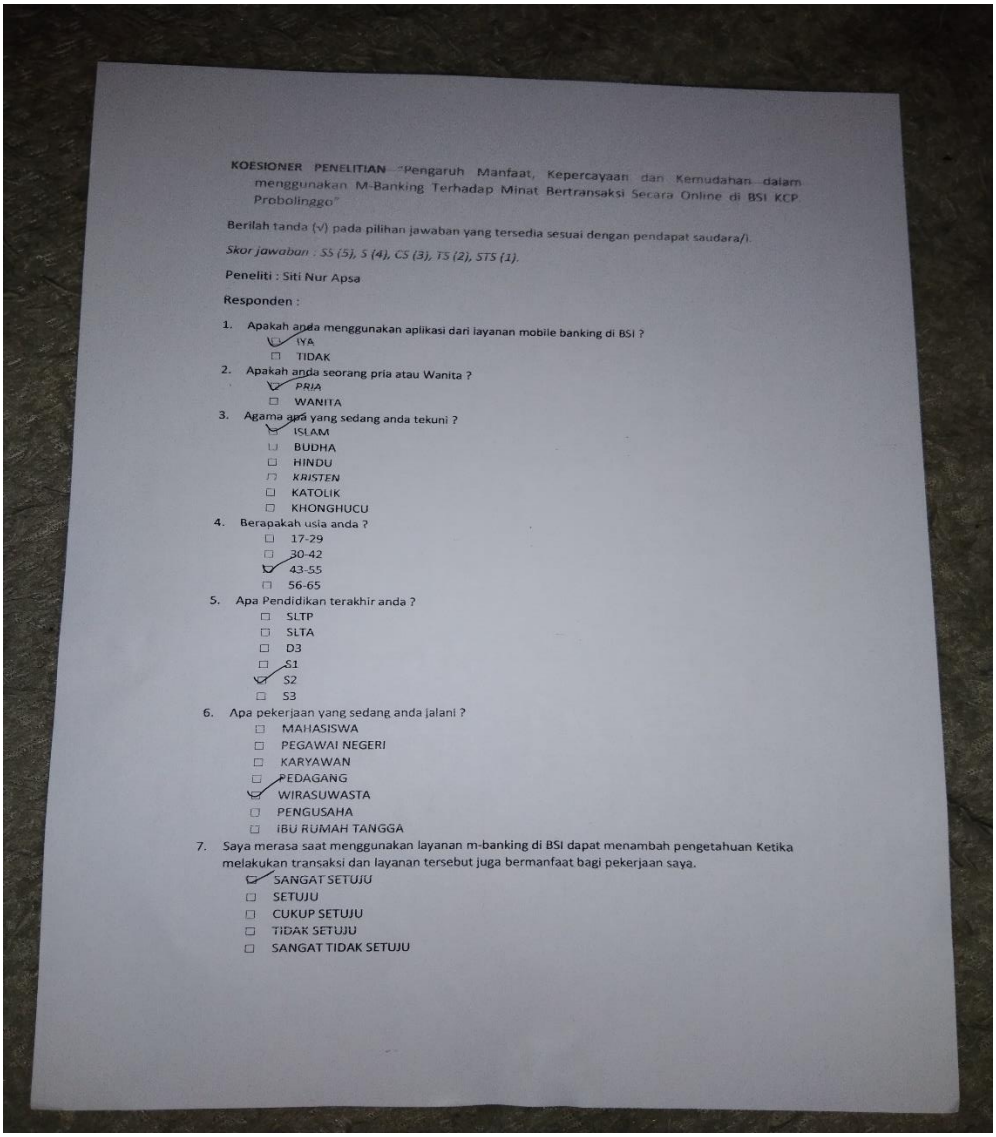
Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Koesioner penelitian yang disebar secara ofline

Tanggal Pencatatan : 08 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 09.02 WIB

	
	Koesioner Penelitian

KOESIONER PENELITIAN "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan dalam menggunakan M-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online di BSI KCP Probolinggo"

Berilah tanda (v) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara/i.

Skor jawaban : SS (5), S (4), CS (3), TS (2), STS (1).

Peneliti : Siti Nur Apsa

Responden :

1. Apakah anda menggunakan aplikasi dari layanan mobile banking di BSI ?
   - ☑ IYA
   - ☐ TIDAK
2. Apakah anda seorang pria atau Wanita ?
   - ☑ PRIA
   - ☐ WANITA
3. Agama apa yang sedang anda tekuni ?
   - ☑ ISLAM
   - ☐ BUDHA
   - ☐ HINDU
   - ☐ KRISTEN
   - ☐ KATOLIK
   - ☐ KHONGHUCU
4. Berapakah usia anda ?
   - ☐ 17-29
   - ☐ 30-42
   - ☑ 43-55
   - ☐ 56-65
5. Apa Pendidikan terakhir anda ?
   - ☐ SLTP
   - ☐ SLTA
   - ☐ D3
   - ☐ S1
   - ☑ S2
   - ☐ S3
6. Apa pekerjaan yang sedang anda jalani ?
   - ☐ MAHASISWA
   - ☐ PEGAWAI NEGERI
   - ☐ KARYAWAN
   - ☐ PEDAGANG
   - ☑ WIRASUWASTA
   - ☐ PENGUSAHA
   - ☐ IBU RUMAH TANGGA
7. Saya merasa saat menggunakan layanan m-banking di BSI dapat menambah pengetahuan Ketika melakukan transaksi dan layanan tersebut juga bermanfaat bagi pekerjaan saya.
   - ☑ SANGAT SETUJU
   - ☐ SETUJU
   - ☐ CUKUP SETUJU
   - ☐ TIDAK SETUJU
   - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU

Transkip Dokumentasi

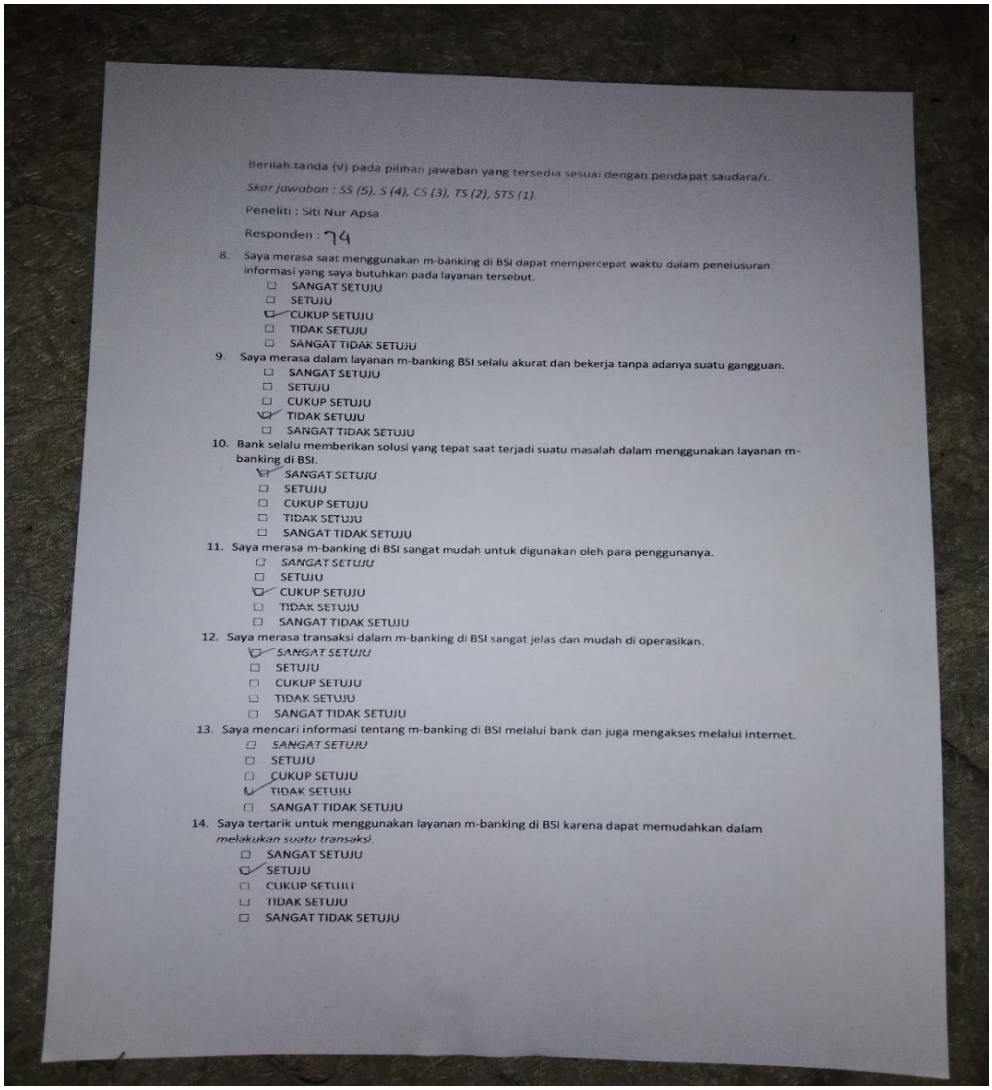
Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Koesioner penelitian yang disebar secara ofline

Tanggal Pencatatan : 08 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 09.02 WIB



Berilah tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat saudara/i.

Skor jawaban : SS (5), S (4), CS (3), TS (2), STS (1).

Peneliti : Siti Nur Apsa

Responden : 74

8. Saya merasa saat menggunakan m-banking di BSI dapat mempercepat waktu dalam penelusuran informasi yang saya butuhkan pada layanan tersebut.
   - ☐ SANGAT SETUJU
   - ☐ SETUJU
   - ☑ CUKUP SETUJU
   - ☐ TIDAK SETUJU
   - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
9. Saya merasa dalam layanan m-banking BSI selalu akurat dan bekerja tanpa adanya suatu gangguan.
   - ☐ SANGAT SETUJU
   - ☐ SETUJU
   - ☐ CUKUP SETUJU
   - ☑ TIDAK SETUJU
   - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
10. Bank selalu memberikan solusi yang tepat saat terjadi suatu masalah dalam menggunakan layanan m-banking di BSI.
    - ☑ SANGAT SETUJU
    - ☐ SETUJU
    - ☐ CUKUP SETUJU
    - ☐ TIDAK SETUJU
    - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
11. Saya merasa m-banking di BSI sangat mudah untuk digunakan oleh para penggunanya.
    - ☐ SANGAT SETUJU
    - ☐ SETUJU
    - ☑ CUKUP SETUJU
    - ☐ TIDAK SETUJU
    - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
12. Saya merasa transaksi dalam m-banking di BSI sangat jelas dan mudah di operasikan.
    - ☑ SANGAT SETUJU
    - ☐ SETUJU
    - ☐ CUKUP SETUJU
    - ☐ TIDAK SETUJU
    - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
13. Saya mencari informasi tentang m-banking di BSI melalui bank dan juga mengakses melalui internet.
    - ☐ SANGAT SETUJU
    - ☐ SETUJU
    - ☐ CUKUP SETUJU
    - ☑ TIDAK SETUJU
    - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU
14. Saya tertarik untuk menggunakan layanan m-banking di BSI karena dapat memudahkan dalam melakukan suatu transaksi.
    - ☐ SANGAT SETUJU
    - ☑ SETUJU
    - ☐ CUKUP SETUJU
    - ☐ TIDAK SETUJU
    - ☐ SANGAT TIDAK SETUJU

Koesioner penelitian

Transkip Dokumentasi

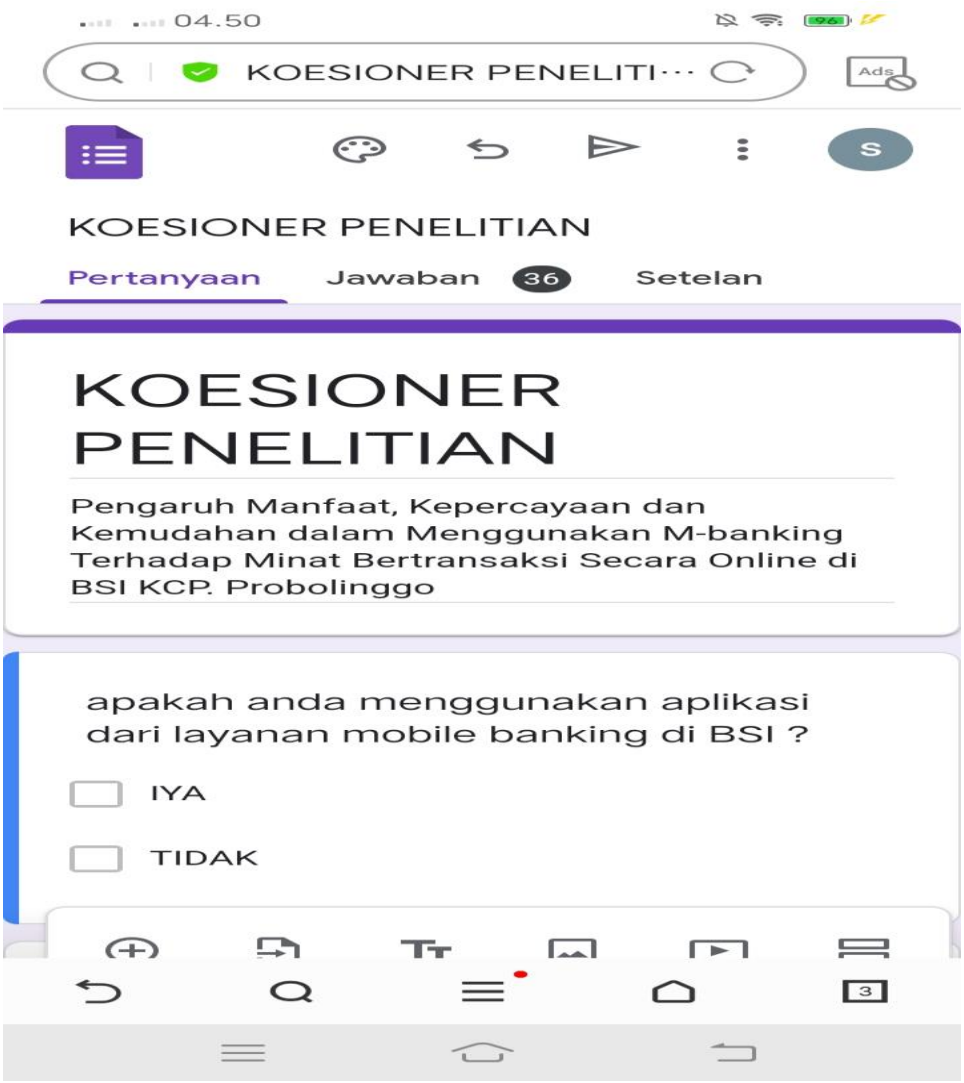
Koding : 01/D/F-1/08-VIII/2022

Bentuk : Gambar

Isi Dokumentasi : Koesioner penelitian yang disebar secara online

Tanggal Pencatatan : 08 Agustus 2022

Jam Pencatatan : 04.50 WIB

	
	Koesioner penelitian

RIWAYAT HIDUP



Siti Nur Apsa, Lahir di Probolinggo pada tanggal 20 Mei 2001. Penulis Merupakan anak pertama dari 2 bersaudara, buah hati dari pasangan bapak Sukarto dan ibu Mardiyah. Lulus pendidikan PAUD Kholafiyah Hasaniyah Gading Wetan Kab, Probolinggo yang ditamatkan pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan studi di Madrasah Ibtidaiyah Kholafiyah Hasaniyah Gading Wetan kab, Probolinggo lulus pada tahun 2012. Lanjut pada pendidikan Madrasah Tsanawiyah Darul Lughah wal Karomah Kab, Probolinggo yang tamat pada tahun 2015. Dan tanpa menyia-nyiakan waktu penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliyah Darul Lughah Wal Karomah Kab, Probolinggo dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) yang selesai pada tahun 2018.

Usai melakukan studi pada masa itu kemudian penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Islam zainul Hasan Genggog Probolinggo pada tahun 2018, lebih tepatnya berada di fakultas Ekonomi dan bisnis Islam dengan jurusan S1 Perbankan Syariah. Memasuki akhir pada masa studi di jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Zainul Hasan Genggong Probolinggo, penulis mempersembahkan sebuah tugas akhir skripsi dengan judul :

"PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP. PROBOLINGGO"

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM ZAINUL HASAN GENGGONG
STATUS TERAKREDITASI : OLEH BAN-PT DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
Alamat : Jl. P.B, Sudirman, No. 360, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, KodePos. 67282
Telepon/Fax : 0335-842178, Website : www.unzah.ac.id, Email : sekretariat@unzah.ac.id

KARTU BIMBINGAN

NPM : 2018.12.07.31.0225
NAMA MAHASISWA : SITI NUR APSA
PROGRAM STUDI : S1 - PS
PERIODE BIMBINGAN : 2021/2022 GENAP

JUDUL PENELITIAN :

PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI SECARA ONLINE DI BSI KCP. PROBOLINGGO

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10/08/2022	Kesimpulan lebih Praktis, hasil Uji dilampirkan di Lampiran	
	11/08/2022	Acc diuji Skripsi .	
3	04/08/2022	judul skripsi	
4	08/08/2022	Revisi BAB IV . V , Kuesioner .	
5	11/08/2022	Revisi ABSTRAK, BAB IV, BAB V	
6	23/08/2022	Revisi BAB III .	
7	25/08/2022	ACC. u/ diuji skripsi	
8			
9			

Kraksaan, 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing I

ENDAH TRI WISUDANINGSIH, M.Pd.I.
NIDN. 2114048502

Dosen Pembimbing II

HAYATUL MILLAH, SEI,M.M.
NIDN. 2109078502

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 - Perbankan Syari'ah

AHMAD FAJRI, M.E.
NIDN. 2112029006