

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, MANFAAT DAN
KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Syariah Cab. Kuala Simpang)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh:

**RAMAYANI
NIM. 4012016013**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
2020 M / 1441 H**

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, MANFAAT DAN
KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI
KASUS NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH CAB. KUALA SIMPANG)**

Oleh :
Ramayani
Nim. 4012016013

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Juli 2020

Pembimbing I


Dr. Early Ridho Kismawadi, MA
NIDN. 2011118901

Pembimbing II


Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc
NIP. 198709132019031005

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Early Ridho Kismawadi, MA
NIDN. 2011118901

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CAB. KUALA SIMPANG)” an. Ramayani, NIM 4012016013 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada Tanggal 20 Agustus 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 20 Agustus 2020
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I

Dr. Early Ridho Kismawadi, MA
NIDN. 2011118901

Penguji II

Rifval Dahlawy Chalil, M.Sc
NIP. 19870913 201903 1 005

Penguji III

Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1 002

Penguji IV

Mastura, M.E.I
NIDN. 2013078701

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertnda tangan di bawah ini :

Nama : Ramayani
Nim : 4012016013
Tempat/ Tgl.Lahir : Pekan Seruway, 01 Januari 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Bahagia, Desa Pekan Seruway, Kecamatan Seruway, Kabupaten Aceh Tamiang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH CAB. KUALA SIMPANG)**” benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa,
Yang membuat pernyataan



Ramayani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Barang siapa yang bersungguh – sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Qs. Al-ankabut: 6)

“kemuliaan Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali Bin Abi Thalib)

Puji syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahan, dan kesabaran dalam menjelaskan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah (Muhammad Husin) dan Ibu (Kaljum) tercinta yang selalu memberikan dukungan dan do’a yang tidak ada hentinya sehingga terselesaikanya skripsi ini. Terimakasih atas do’a, cinta, kasih sayang, pengorbanan, dan kesabaran yang tidak akan pernah tergantikan.

Untuk kakak dan abang tersayang

Untuk pembimbing I dan pembimbing II

Untuk sahabat terbaikku Deni Sandi Setiawan dan Dinda Lestari

Untuk semua teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan

menyayangiku

Terima Kasih

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrument untuk mengumpulkan data sebanyak 100 responden. Responden tersebut merupakan nasabah pengguna *Mobile banking* Bank Syariah Mandiri cab. Kuala Simpang. Penentuan sampel menggunakan metode *probability sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, keamanan ($0,016 < 0,05$), manfaat ($0,10 < 0,05$) dan kemudahan ($0,003 < 0,05$) berarti semua variabel pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri. Kemudian secara simultan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$

Kata kunci : Kepercayaan, Keamanan, Manfaat, Kemudahan, Penggunaan *Mobile Banking*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust, security, benefits and ease of use of Bank Syariah Mandiri Mobile Banking services. This study used a questionnaire as an instrument to collect data of 100 respondents. These respondents are customers of Bank Syariah Mandiri Mobile banking. Kuala Simpang. Determination of the sample using probability sampling method and the method of analysis used is multiple linear regression analysis. The results showed that partially the trust variable has a significance value of $0.003 < 0.05$, safety ($0.016 < 0.05$), benefit ($0.10 < 0.05$) and convenience ($0.003 < 0.05$) meaning all variables in the study This has a significant effect on the use of Bank Syariah Mandiri Mobile Banking facilities. Then simultaneously the variables of trust, security, benefits and convenience significantly influence the use of Bank Syariah Mandiri Mobile Banking facilities with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Trust, Security, Benefits, Convenience, Use of Mobile Banking

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Studi kasus nasabah Bank Mandiri Syariah Cab. Kuala Simpang)** dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan manusia dari kegelapan hingga ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak yang mendukung baik secara moril ataupun materil. Maka penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, kesempatan dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, ayahanda Muhammad Husin dan ibunda Kaljum terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang, perhatian, kesabaran, serta jerih payah dan dukungan baik itu secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kakak dan abang tersayang, Nurliza, Spd dan Muhammad Rahmat
4. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, M.A selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa
5. Bapak Dr. Iskandar, MCL selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa
6. Bapak early Ridho Kismawadi, M.A selaku Ketua Jurusan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa dan sekaligus juga Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dan juga solusi untuk setiap permasalahan dan kesulitan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini

7. Bapak Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc selaku Pembimbing II yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Bapak Dr. Safwan Kamal, S.EI., M.EI selaku dosen penasehat akademik (PA) yang selalu meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan menasehati saya dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini
9. Para Dosen IAIN Langsa khususnya para dosen yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam yang telah dengan tulus memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
10. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengisi kuisioner demi kelancaran penyusunan skripsi ini
11. Sahabat terbaik penulis, Deni Sandi setiawan dan Dinda Lestari yang selalu membantu penulis dalam keadaan apapun dan selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis
12. Terima kasih kepada seluruh teman PBS unit 1 angkatan 2016 atas kebersamaannya selama 4 tahun dalam menuntut ilmu pada bangku perkuliahan
13. Para sahabat penulis Devi Dewi Sari, Rita Khairani, Tata Marlinda, Yhuliana, Asni dan Mita Kusari yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
14. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat ganjaran yang dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdaat banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak agar penulis dapat memperbaikinya dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Ekonomi dan Perbankan Syariah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Langsa, Juli 2020
Penulis ,

Ramayani

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ś	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
˘	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	L
'	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu;

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي ˘	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا ˘	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي ˘	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ---	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

d. Ta marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) ta marbutahhidup Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- 2) ta marbutahmati Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- 3) Kalaupun pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu di transliterasikan dengan ha (h).

e. Syaddah (Tasydid)

Syahdah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئى

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda) maupun harf, ditulisterpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya

dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh :

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| - Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn | : وان الله اهو خير الر ازقين |
| - Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn | : وان الله اهو خير الر ازقين |
| - Faaufū al-kailawa al-mīzāna | : فاوفو الكيل والميزان |
| - Faaufū al-kailawal-mīzāna | : فاوفو الكيل والميزان |
| - Ibrāhīm al-Khalīl | : ابراهيم الخليل |
| - Ibrāhīm al-Khalīl | : ابراهيم الخليل |
| - Bismillāhimajrehāwamursāhā | : بسم الله مجر اها ومر سها |
| - Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti | : والله على الناس حخ البيت |

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri sendiri, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra 'āhubil-ufuqil-mubin

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

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib
- Lillāhi al-amrujami'an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman tranliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisah kan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Identifikasi masalah	9
1.3. Batasan masalah	10
1.4. Perumusan masalah	10
1.5. Penjelasan Istilah	10
1.6. Tujuan Penelitian	11
1.7. Manfaat Penelitian	12
1.8. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORITIS	14
2.1. Tinjauan Pustaka	14
2.1.1. Pengertian Bank Syariah	14
2.1.2. Pengertian <i>Mobile Banking</i> (m-Banking)	15
2.1.3. Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	18
2.1.4. Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Terhadap m-Banking	18
2.1.5. Kepercayaan	19
2.1.6. Keamanan	22

2.1.7. Manfaat	24
2.1.8. Kemudahan	25
2.2. Penelitian Sebelumnya	27
2.3. Kerangka Teoritis	32
2.4. Hipotesis Penelitian	33
BAB II METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2.1. Lokasi Penelitian	35
3.2.2. Waktu Penelitian	35
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel	36
3.4. Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1. Data Primer	37
3.4.2. Data Sekunder	38
3.5. Data Penelitian	39
3.6. Teknik pengumpulan data	39
3.6.1. Teknik Wawancara (interview)	39
3.6.2. Teknik Kuisisioner (angket)	39
3.7. Operasional Variabel Penelitian	40
3.8. Teknik Analisis Data	45
3.8.1. Uji Persyaratan Analisis	45
3.8.1.1. Uji Validitas	45
3.8.1.2. Uji Reliabilitas	45
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	46
3.8.2.1. Uji Normalitas	46
3.8.2.2. Uji Multikolinearitas	46
3.8.2.3. Uji Linearitas	47
3.8.2.4. Uji Heterokedastisitas	47
3.8.3. Uji Regresi Linier Berganda	48

3.8.4. Uji Hipotesis	48
3.8.4.1. Uji t	48
3.8.4.2. Uji F	49
3.8.4.3. Uji Determinasi R ²	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Mandiri Syariah	51
4.1.2. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah	52
4.1.3. Deskripsi Responden	53
4.1.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
4.1.5. Uji Asumsi Klasik	59
4.1.6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.1.7. Uji Hipotesis	64
4.1.8. Interpretasi Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3.1 Penelitian Kualitas Variabel	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keamanan	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Manfaat	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kemudahan	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penggunaan Internet	5
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna m-Banking di Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 2 Tabel Jawaban Responden	85
Lampiran 3 Hasil Data Statistik SPSS	92
Lampiran 4 R Tabel	101
Lampiran 5 t Tabel	102
Lampiran 6 F Tabel	103
Lampiran 7 Dokumentasi	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini perkembangan suatu sistem informasi akan berkembang cepat dan pesat, tidak heran jika perkembangan sistem informasi menjadi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi untuk dapat merubah kehidupan manusia menjadi lebih baik lagi. Diharapkan perkembangan Teknologi ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan dalam setiap aspek kehidupan manusia.¹

Dalam UU No 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.² Kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin tinggi. kebutuhan tersebut tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan menengah keatas, tapi dibutuhkan juga oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan.

Dewasa ini bank syariah sedang menjadi pilihan bagi pelaku bisnis perbankan. Keberadaan perbankan syariah di tanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah adanya paket deregulasi, yaitu yang berkaitan dengan lahirnya peraturan pemerintah No. 72 tahun 1992 yang direvisi dengan UU.No.10

¹ Sita Kurnia Dewi, *Pengaruh Fitur Pelayanan , Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Santri Nurul Ummah*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga,2018),h.21

² UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

tahun 1998, dimana bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Keunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.⁴

Perkembangan teknologi dimasa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bisnis yang dilakukan secara *online* perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi dibidang perbankan yang bisa diakses menggunakan telephone seluler maupu tablet. Perkembangan teknologi yang diadopsi oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar.⁵

Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah

³Muhammad. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Bagi Profit Margin Pada Bank Syariah*. (Yogyakarta: UII Press, 2004), h. 4

⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014) h. 6

⁵Sita Kurnia Dewi, *Pengaruh Fitur Pelayanan , Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Santri Nurul Ummah*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga, 2018).h22

pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya. Sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.⁶

Teknologi Informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti *Elektronik Banking* merupakan suatu aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Perkembangan *Elektronik Banking* didunia perbankan telah memberikan berbagai sarana bagi organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Kesuksesan sistem informasi atau sistem informasi yang efektif memiliki makna sebagai sistem informasi yang mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasanya.⁷

Elektronik Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka : mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya.⁸

Beberapa layanan *Elektronik Banking* yang disediakan oleh kebanyakan bank antara lain: *ATM (automatic teller Machine)*, *Mobile Banking*, *sms banking*, dan *Call Banking*. *Mobile Banking* secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian

⁶ Ismail. *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Kencana Prenamedia Group, 2010), hal.6

⁷ *Ibid.*, h.2

⁸ Sita Kurnia Dewi, *Pengaruh Fitur, Pelayanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Santri Nurul Ummah*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga, 2018), h.25.

data melalui ponsel atau *General package radio service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* juga merupakan sebuah layanan yang disediakan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel atau *Smartphone*. *Mobile Banking* juga dapat diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.⁹

Manfaat *Mobile Banking* dapat digunakan untuk transaksi-transaksi transfer antar bank, informasi saldo, mutasi rekening dan banyak lagi manfaat lainnya.¹⁰ *Mobile Banking* telah diperkenalkan untuk memfasilitasi dan membuat para penggunanya menjadi mudah untuk bertransaksi.¹¹

Agar bisa mengakses layanan *Mobile Banking* nasabah hanya perlu mengunduh aplikasinya melalui *Playstore* atau *Appstore*. Dalam sistem mobile banking, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank. Dalam sistem *Mobile Banking*, transaksi perbankan akan berlangsung dalam dunia maya dan dilakukan oleh pelaku bisnis tanpa pelayanan dari petugas bank.¹²

Mobile Banking juga merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, *Mobile Banking* akan dapat

⁹ www.MobileBanking.co.id

¹⁰ Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*. (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syrief Kasim, 2012), h.9

¹¹ Risma Afifah, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarihidayatullah Jakarta), h.3

¹² *Ibid*, h. 6

memberikan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi secara *Online*, dimanapun nasabah berada. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web.¹³

Internet (*Interconnection Networking*) merupakan seluruh jaringan yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi sehingga memungkinkan terjalinya komunikasi dan interaksi antara satu dengan yang lain di seluruh dunia tanpa dibatasi oleh ruang, waktu tenaga, dan biaya. Indonesia sendiri menduduki peringkat ke-5 dari 20 negara dengan jumlah pengguna internet tertinggi. Dan penggunaan internet di Indonesia tiap tahunnya juga selalu mengalami peningkatan.¹⁴

Gambar 1.1

Pertumbuhan pengguna internet



Sumber : Website resmi APJJI.or.id

¹³ Ismail. *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Kencana Prenamedia Group, 2010), h.6

¹⁴ Rahmah Yusla Naili. *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, universitas yogyakarta ,2018)h.18

Menurut Survei Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet tahun 2017 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 % dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari hasil survei pada tahun 2016.

Tetapi menurut lembaga penelitian *Microsave* mengatakan bahwa jumlah penggunaan internet untuk layanan keuangan di Indonesia hanya 0,73 persen dari total keseluruhan penggunaan internet. Angka ini jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan Malaysia sebesar 5,79 persen dan Kamboja sebesar 2,73 persen. Selain itu tingkat kesadaran masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan melalui telepon seluler juga masih rendah hanya sebesar 0,3 persen.

Selain itu pembayaran melalui perangkat transaksi menggunakan internet dari ponsel juga akan mengurangi biaya layanan keuangan sebesar 80-90 persen. Berkurangnya biaya tersebut memungkinkan penyedia jasa dan layanan memberi layanan yang lebih murah.¹⁵

Gambar 1.2

Jumlah penggunaan *m-banking* di Indonesia



Sumber: Sharing Vision

¹⁵ Website Tempo.co Tanggal 12 Oktober 2016.

Sharing vision merupakan sebuah lembaga riset yang melakukan penelitian pada bidang teknologi informasi dan telekomunikasi. Berdasarkan survei yang dilakukan sharing vision pengguna *Mobile Banking* mencapai kurang lebih 21,86 juta pengguna, maka tidak dapat terelakkan bahwa perilaku konsumen banyak yang berubah dalam melakukan transaksi. Sejak dioperasikannya sistem *Mobile Banking* maka para nasabah sekarang ini memiliki pilihan dalam melakukan transaksi, belum lagi, dengan adanya keterbatasan pada sistem yang menyebabkan sistem error sehingga pelayanan menjadi *Offline* seperti yang dijelaskan oleh pak rian salah satu nasabah Bank Mandiri Syariah cab.Kuala Simpang yang mengatakan bahwa disaat sedang melakukan transaksi menggunakan *Mobile Banking* tiba-tiba sistem pada aplikasi tersebut menjadi error sehingga tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi kembali¹⁶

Mobile Banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan. Disamping kemudahan yang ditawarkan nasabah juga memikirkan tentang keamanan dari penggunaan *Mobile Banking*. Namun, sejalan dengan survei yang dilakukan sharing vision tentang banyaknya pengguna *Mobile Banking* ini tidak menutup terjadinya kejahatan dalam dunia maya yang lebih dikenal dengan *Cyber Crimi*, dan masih adanya keraguan dalam penggunaan sistem teknologi informasi terutama dalam hal keandalan keamanan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam menggunakan *Mobile Banking* sering kali dipertanyakan oleh

¹⁶ Hasil Wawancara Kepada Pak Rian dan Ibu Dedek Pada Tanggal 28 November 2019

nasabah sebelum mereka memutuskan untuk bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*.

Selain itu perbuatan tidak etis lainnya yang dikategorikan sebagai kecurangan yang berkaitan dengan keamanan adalah penggelapan, penyalahgunaan wewenang, penyalagunaan ATM dan PIN, serta penyalagunaan dana nasabah.¹⁷

Hal ini yang membuat nasabah ragu dalam menggunakan mobile banking untuk transaksi perbankan. *Mobile Banking* yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah.¹⁸

Salah satu bank yang menyediakan layanan *Mobile Banking* yaitu Bank Syariah Mandiri yang merupakan salah satu bank yang mendapatkan kategori bank terbaik dalam bidang *Banking and Finance* pada *Top Brand Award* tahun 2016 karena bank syariah mandiri memiliki jumlah nasabah yang cukup besar. Demi meningkatkann layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah mulai Januari tahun 2010 bank syariah mandiri sebagai salah satu pionir bank syariah di indonesia yang telah meresmikan fitur *Mobile Banking* dalam operasionalnya.¹⁹

Salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh bank syariah pada aplikasi *Mobile Banking* ialah tersedianya fitur-fitur yang bernuansa Islami. Inilah yang

¹⁷ Early Ridho Kismawadi, et. al., *Fraud pada Lembaga Keuangan dan Nonkeuangan* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020) h. 2

¹⁸ Lestari, Sri Wina. *Penggunaan Fasilitas E Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat TBK KCP SM. Raja Medan*. Fakultas Eknomi dan Bisnis Islam.(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Sumatera Utara,2016), h.15

¹⁹Harizh Irfan Nurahmadi, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah* , (Skripsi, Fakulta Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah, 2017), h.7

membedakan dari *Mobile Banking* bank konvensional. Fitur-fitur yang bernuansa Islami yang disediakan beberapa bank syariah yang ada di Indonesia misalnya, fitur layanan pembayaran zakat, dan infaq yang akan mempermudah nasabahnya untuk menyalurkan zakat dan infaq.²⁰

Berdasarkan pembahasan di atas dimana para pelaku industri selalu memunculkan inovasi-inovasi baru khususnya dalam bidang teknologi agar lebih memudahkan para konsumennya dalam bertransaksi pada suatu lembaga keuangan perbankan. Oleh sebab itulah, untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah dalam penggunaan fasilitas *Mobile Banking* maka sangat penting bagi saya untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KEAMANAN, MANFAAT, DAN KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Nasabah Bank Mandiri Syariah Cab. Kuala Simpang).**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Penelitian ini mengangkat masalah tentang kemajuan teknologi pada Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang. Adapun untuk melihat pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat, kemudahan terhadap penggunaan mobile banking.

²⁰ Risma Afifah, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarifhidayatullah Jakarta),h.12

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini selanjutnya akan dibahas mengenai pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat, kemudahan terhadap penggunaan mobile banking pada Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang.

1.4. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* ?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking* ?
3. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap penggunaan *Mobile Banking* ?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking* ?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking* ?

1.5. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pembahasan penelitian sehingga peneliti akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat pada penelitian ini, istilah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan adalah kepercayaan suatu pihak terhadap pihak lain dalam melakukan suatu hubungan antara kedua pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang akan dipercayai akan ampu memenuhi segala kewajiban sesuai dengan yang diharapkan
2. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yan tidak berwenang

3. Manfaat adalah suatu ukuran sejauh mana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan dapat meningkatkan kinerja dan manfaat bagi dirinya
4. Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan dapat dengan mudah menggunakannya tanpa mengalami kesulitan
5. Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui *Smartphone* secara leluasa dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengunjungi bank tersebut.

1.6. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.
2. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking*
3. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh manfaat terhadap penggunaan *Mobile Banking*
4. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*
5. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

1.7. Manfaat penelitian

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri agar dapat mengetahui bagaimana pengaruh keamanan, kepercayaan dan pengetahuan terhadap penggunaan *Mobile Banking* dan juga sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang di peroleh dibangku kuliah, menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dimasyarakat dan perbankan. Khususnya bank mandiri syariah untuk menambah wawasan peneliti terutama berhubungan dalam bidang yang di ingin diteliti oleh peneliti.

b. Bagi Pihak Manajemen Bank

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk memperbaiki dan mengevaluasi kinerja perbankan agar dapat menjadi lebih baik lagi dimasa depan dalam menghadapi persaingan dalam dunia perbankan

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadikan pemahaman kepada masyarakat dalam transaksi atau menggunakan dan memaksimalkan penggunaan layanan *Mobile Banking* khususnya di BSM.

d. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang serupa pada waktu berikutnya.

1.8. Sistematika Pembahasan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian atau masalah. Identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka yang berkaitan dengan pengertian bank syariah, definisi Mobile Banking (m-banking), kepercayaan, keamanan, manfaat, kemudahan, dan penggunaan Mobile Banking, penelitian sebelumnya, kerangka teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan teknik analisis data.

BAB IV : TEMUAN PENELITIAN

Bab ini mencakup analisis hasil penelitian dari model yang telah disusun sebelumnya. Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum obyek penelitian deskripsi data penelitian, uji persyaratan analisis, uji hipotesis, interpretasi dan pembahasan hasil penelitian dan analisa penulis.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran kesimpulan dan saran-saran tersebut disusun berdasarkan hasil analisis pada bab 1V sebelumnya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Pengertian Bank Syariah

Menurut Ensiklopedia Islam, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam. Berdasarkan rumusan tersebut berarti bank islam bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Hadis.²¹

Tujuan bank syariah secara umum para ulama bersepakat bahwa tujuan dari sistem perbankan syariah adalah untuk menghilangkan kezhaliman dalam sistem ekonomi khususnya sistem perbankan. Salah satu bentuk kezhaliman itu adalah adanya unsur eksploitasi atas orang yang lemah oleh yang kuat dalam interaksi ekonomi. Salah satu contoh yang sering ditampilkan oleh praktisi perbankan syariah adalah wujudnya praktek ribawi dalam sistem perbankan konvensional. Praktek disini adalah pemodal tidak mengetahui kepada pekerjaan apa bank memberikan modal dan apakah pekerja dalam pekerjaan tersebut untung atau rugi yang penting bagi pemilik modal adalah modal yang diberikan tidak hilang dan mendapat keuntungan yang banyak dari pekerjaan tersebut.²²

²¹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persasa, 2004), h.5

²² Ridwan Nurdin, *Akad-Akad Fiqih Pada Perbankan Syariah di Indonesia (Sejarah, Konsep dan Perkembangannya)*, (Banda Aceh : Pena, 2010) h, 27-28

2.1.2. Pengertian *Mobile Banking* (m-Banking)

Ronald Hutabarat berpendapat bahwa *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas layanan perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM tetapi tidak dapat digunakan untuk mengambil uang cas. Menurut Riswardi dalam koramillah m-banking ialah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone.²³

Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau bisa juga melalui aplikasi aplikasi yang diunduh dari smarthphone nasabah dari *App Store* yang sudah terhubung oleh bank BSM atau layanan yang disediakan oleh bank Mnadiri syariah. *Mobile Banking* lebih mudah bila dibandingkan dengan SMS banking, karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking. Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* diantaranya saldo, mtasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang / ATM terdekat.²⁴

Mobile Banking juga diartikan sebagai fasilitas layanan bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.²⁵

²³ Irfan Nuramahdi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017) h.12

²⁴ Azizah Khoirun Nisa, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Pengguna E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018).h.72

²⁵ www.MobileBanking.co.id

Manfaat *Mobile Banking* adalah bisa digunakan sebagai pemindah bukuan sesama BSM, informasi saldo, stransfer antar bank mutasi rekening hingga 20 transaksi dengan kata lain *Mobile Bankinnng* adalah distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana smarthphone untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, tanpa harus mengunjungi bank tersebut.²⁶

Dalam kegunaan dan kentungan serta kenyamanannya *Mobile Banking* yang dapat diperoleh oleh penggunanya dapat memperoleh seperti

1) Praktis

Nasabah pengguna *Mobile Banking* dapat langsung bertransaksi di perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan sajadan dimana saja.

2) Mudah

Dalam bertansaksi perbankan nasabah tidak perlu datang ke bank tersebut.

3) Aman

Mobile Banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal secara otomatis sudah berprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacaka untuk menjamin keamanan para nasabah.

²⁶ Jumaini, *Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Kasim, 2012) h.33-34.

4) Pengguna yang bersahabat

Mobile Banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih ssjenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghapal kode transaksi yang ingin dilakukan.²⁷

Dalam memberikan kemudahan kepada nasabahnya, terdapat beberapa kelebihan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* ini yaitu:²⁸

a. Bagi nasabah

- 1) *Mobile Banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik. Layanan *Mobile Banking* bukan hanya menghemat biaya layanan ini juga dapat menghemat waktu.
- 2) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otorisasinya dan dapat memblokir ATM.
- 3) Nasabah juga dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun tanpa mengunjungi bank tersebut.

b. Bagi bank

- 1) Layanan *Mobile Banking* dapat menjadi strategi kompetitif bagi bank untuk membberikan *value added* kepada nasabahnya.

²⁷ Irfan Nuramahdi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi,UIN Syarif Hidayatullah,2017) h.14

²⁸ Azizah Khoirun Nisa, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Pengguna E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam*,(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan, 2018).h.72-73

2) Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

2.1.3. Penggunaan *Mobile Banking*

Penggunaan sistem adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Oleh sebab itu, penggunaan *Mobile Banking* adalah kondisi nyata penggunaan layanan *Mobile Banking* oleh nasabah.²⁹

Indikator penggunaan *Mobile Banking*.³⁰

1. Pemakaian nyata (*Actual Usage*)
2. Frekuensi penggunaan
3. Kepuasan nasabah

2.1.4. Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *m-banking* :

- 1) Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online.

Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan *m-Banking* jasa perbankan secara *mobile* atau meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perbankan.

²⁹ Davis dalam Tirtana dan Sari, yang dikutip oleh Dian Lusia Nofitasari, *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di Surakarta* (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, 2017) h. 11

³⁰ Davis, et al, yang dikutip oleh Risma Afifah, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarihidayatullah Jakarta, 2017) h.63

2) Keamanan sistem *Mobile Banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui *m-banking* merupakan faktor yang akan menjadi prioritas bagi para nasabah dalam menggunakan jasa *Mobile Banking*

3) Privasi pengguna.

Privasi pengguna ialah salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *Mobile Banking*

4) Kecepatan koneksi jaringan

Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara online. Walaupun kesalahan jaringan tidak dari perbankannya tetapi karna *Provider* yang dipakai oleh nasabah tersebut. *Provider* jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringannya, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkuan signal.

5) Keandalan Layanan

Pihak perbankan yang akan mampu memberikan layanan tanpa batas waktu akan lebih disukai oleh para nasabah.³¹

2.1.5. Kepercayaan

Menurut Kotler kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Kepercayaan merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat

³¹ Irfan Nuramahdi Harish, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017) h.16

tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Selain itu kepercayaan juga terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok yang lain akan memberikan hasil yang positif baginya.

Sedangkan menurut Lee, kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain akan berperilaku oportunistis.³² Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen.

Lain halnya dengan Barnes yang mendefinisikan kepercayaan adalah melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.³³

Dari beberapa definisi kepercayaan diatas lalu, Jasfar merangkum kepercayaan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena perusahaan menjanjikan produk yang tidak perlu dilihat. Kepercayaan menjadi suatu yang penting ketika seseorang melakukan transaksi menggunakan sistem teknologi *e-banking*. Kepercayaan ini didukung oleh pihak perbankan yang mampu menyediakan sistem yang baik. Sehingga kepercayaan dalam

³² Lee, M. *Factors Influencing The Adoption of Internet Banking : An Integration of TAM and TPB With Perceived Risk and Perceived Benefit. Electronik Commerce Research and Application* 8,h.130-141.

³³ Barnes, James, *Secrets Of Costumer Relationship Management*. (Yogyakarta:Andi, 2003) h.148 yang dikutip oleh Risma Afifah, *Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan,dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarihidayatullah Jakarta),h.36

menggunakan fasilitas yang telah disediakan dapat memberikan minat dan loyalitas bagi pemakainnya.³⁴

Beberapa usaha yang dilakukan oleh pihak bank dalam menarik dan menjaga kepercayaan nasabah yang sudah ada. Salah satu layanan nya adalah peningkatan kepercayaan terhadap nasabah prioritas dan yang selanjutnya akan menjadi nasabah. faktor kepercayaan manjadi hal sangat penting dalam menggunakan transaksi melalui *m-banking* secara *Online*.³⁵

Variabel kepercayaan ialah suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan untuk mempercayai akan keandalan dari produk bank. Jadi, kepercayaan ialah kepercayaan suatu pihak pada pihak lainnya untuk melakukan hubungan antar kedua pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang akan dipercayainya akan mampu memenuhi segala kewajiban yang sesuai dengan harapannya.³⁶

Dimensi Kepercayaan :

1) Fungsi (*Functionality*)

Fungsi mengacu pada seseorang yang mengharapkan teknologi untuk memiliki kapasitas atau mampu untuk menyelesaikan atau menyiapkan tugas-tugas yang di inginkan.³⁷

³⁴ Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Graha Indonesia, 2009),h.165

³⁵ Fadilathul Fitri, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Teknologi Informasi, Kepercayaan, dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Online*, (Tesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatra Utara, 2016) h.53

³⁶ *Ibid.*, h.55

³⁷ McKnight, *Trust In A Specific Technology: An Investigation Of its Components Ans Measure. ACM Transaction on Management Information System, Artice*: h 1-25 yang dikutip oleh Risma Afifah, *pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan,dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarihidayatullah Jakarta),h.39

2) Membantu (*Helpfulness*)

Dapat membantu diluar perantara kemauan dan mengacu pada fitur-fitur itu sendiri fungsi dukungan teknologi, yaotu apakah itu memadai dan resfonsif atau tidak.³⁸

3) Keandalan (*Reliability*)

Yaitu menunjukkan seseorang mengharapkan teknologi untuk bekerja secara konsisten dan dapat diprediksi atau konsisten. Oleh karenanya, kepercayaan atas kehandalan teknologi tertentu mengacu pada keyakinan bahwa teknologi secara konsisten dapat beroperasi atau berjalan dengan baik dan lancar.³⁹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan percaya kepada pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak dengan berdasarkan pada keyakinan bahwa pihak yang dipercaya tersebut dapat memberikan dan memenuhi segala kewajiban sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.1.6. Keamanan

Keamanan dapat terjadi apabila suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Dalam hal setiap pelaporan, semua orang sangat mengharapkan yang namanya kerahasiaan dan keamanan. Mereka semua yang melaporkan sesuatu hal kepada

³⁸ *Ibid.*, h. 1-25

³⁹ *Ibid.*, h.1-25

suau lembaga atau badan sangat mengharapkan kerahasiaan dari laporan tersebut.⁴⁰

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang, keamanan transksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi *online*, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan pengguna.⁴¹

Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Implikasinya adalah jika konsumen percaya bahwa saluran pembayaran di *mobile banking* tidak aman, hal ini mengurangi kepercayaan konsumen. Akibatnya mereka malas melakukan transaksi *online banking*. Bank akan dipercaya nasabahnya, jika mampu meyakinkan nasabahnya bahwa keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah terjamin.⁴²

Dimensi Keamanan diantaranya adalah :⁴³

- 1) PIN merupakan kode akses sehingga nomor pin merupakan kode rahasia pribadi sehingga orang lain tidak boleh mengetahuinya

⁴⁰ Resky Wahyuni, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing", *Jurnal fekon*, vol.:no,(2015),h.6

⁴¹ Yulisa Saptawati, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bulukumba* (Skripsi, Fakultas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar, 2018)h.17

⁴² *Ibid.*, 18

⁴³ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi,2011))h. 68-69

- 2) User ID, untuk mobile banking User ID bersifat rahasia dan *key token* tidak boleh dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar
- 3) *Mobile Banking* dapat dilakukan dimanapun.⁴⁴
- 4) *Mobile Banking* memberikan keamanan dan lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.⁴⁵

2.1.7. Manfaat

Kebermanfaatan yaitu didefinisikan sebagai tingkat dimana orang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja. Persepsi terhadap daya guna adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi tersebut.⁴⁶

Menurut Davis persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.⁴⁷ Sedangkan menurut Jogiyanto kegunaan persepsi (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.⁴⁸

Manfaat merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan dapat meningkatkan kinerja

⁴⁴ *Ibid.*, h.38

⁴⁵ *Ibid.*,h.38

⁴⁶ Intan Destanita Wiagsa, *Pengaruh Faktor Kebermanfaatan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta* (skripsi, Fakultas Ilmu Agama Islam UI Indonesia,2018), h.35

⁴⁷ Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quartely* (1989) h. 319-339 yang dikutip oleh Risma Afifah, *pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan,dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarihidayatullah Jakarta),h.32

⁴⁸ Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan* , (Yogyakarta: Andi,2007),h.114

pekerjaanya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya. Harapan seseorang dalam menggunakan teknologi agar dapat bermanfaat baginya dan juga dapat membantunya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah dan seperti yang dia harapkan. Jadi, semakin besar manfaat yang diterima, seseorang akan menggunakan teknologi tersebut.⁴⁹

Indikator manfaat diantaranya adalah :⁵⁰

- 1) Bekerja lebih cepat (*Work More Quickly*)
- 2) Meningkatkan performa kinerja (*Job Performance*)
- 3) Meningkatkan produktivitas (*Increase Productivity*)
- 4) Meningkatkan efektivitas (*Effectiveness*)
- 5) Membuat pekerjaan Lebih Mudah (*Makes Job Easter*)
- 6) Dapat merasakan manfaatnya.

2.1.8. Kemudahan

Kemudahan penggunaan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Yakni apabila seseorang percaya dan keyakinan bahwa sebuah sistem informasi akan mudah digunakan dan tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi tersebut maka seseorang akan menggunakan sistem informasi dan sebaliknya.⁵¹

⁴⁹ Risma Afifah, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarhidayatullah Jakarta),h.32.

⁵⁰ Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quartely* (1989) h. 319-339 yang dikutip oleh Risma Afifah, *pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan,dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarhidayatullah Jakarta),h.32

⁵¹Jogiyanto, *Sistem Teknologi Keperilakuan* , (Yogyakarta: Andi,2007), h.115

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan yaitu, merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan.⁵² Kemudahan menggunakan *Mobile Banking* yang telah disediakan oleh bank mudah untuk dipahami dan mudah juga untuk digunakan sehingga akan mengurangi usaha nasabah untuk mempelajari bagaimana cara berinteraksi menggunakan *Mobile Banking*. Nasabah cenderung menggunakan *Mobile Banking* karena merasa penggunaannya mudah untuk digunakan.⁵³

Jadi kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi dalam aplikasi adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari penggunaannya. Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* sesuai dengan tujuan dan keinginan si pemakai. Nahwa penggunaannya merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras.⁵⁴

Adapun indikator kemudahan yaitu :⁵⁵

- 1) Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)
- 2) Mudah dikendalikan (*Controllable*)

⁵² Priestiani Putri Rahayu, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 2019), h.19

⁵³ Risma Afifah, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarifhidayatullah Jakarta), h.19-20

⁵⁴ Intan Destanita Wiagsa, *Pengaruh Faktor Kebermanfaatan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Mandiri Syariah Yogyakarta* (skripsi, Fakultas Ilmu Agama Islam UI Indonesia, 2018), h.37

⁵⁵ Davis, F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* (1989), h. 319-339 yang dikutip oleh Risma Afifah, *pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarifhidayatullah Jakarta), h.32

- 3) Jelas dan dapat dimengerti (*Clear & Understandable*)
- 4) Fleksibilitas (*Flexible*)
- 5) Mudah untuk menjadi terampil (*Easy to Become Skillful*)
- 6) Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Jadi, kemudahan memberikan gambaran bahwa suatu sistem diciptakan bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam arti lain seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mudah untuk dipelajari, mudah dikendalikan oleh pemakainya, penggunaannya fleksibel, dan dapat meningkatkan keterampilan pemakainya dan mudah untuk digunakan dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

2.2. Penelitian Sebelumnya.

Tabel 2.1
Penelitian sebelumnya.

Nama peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
Nurul Hidayat (2018)	Pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> .	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> dan variabel kepercayaan juga berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> . hasil uji F juga menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kemudahan dan

			kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> .
Irfan Nurahmadi harish (2017)	Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda	Variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 2,073. Variabel kualitas layanan t hitung yang didapat sebesar 8,564. sedangkan pada hasil uji simultan kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 61,339 pada uji R ² variasi variabel independent yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 68,3% variasi variabel independent dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
Yogi Yuliansyah (2017)	Analisis pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu kaliurang yogyakarta	Metode slovin sampling dengan teknik analisis regresi linier berganda	Berdasarkan uji persial (uji t) variabel keamanan <i>mobile banking</i> , kemampuan akses, dan kondisi fasilitas, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian variabel tambahan biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.
Risma Afifah (2017)	Pengaruh Manfaat, kemudahan,	Metode analisis	Secara parsial manfaat, kemudahan, kepercayaan dan

	kepercayaan, dan ketersediaan fitur, terhadap pengguna <i>Mobile Banking</i> bank syariah Mandiri	regresi Linier berganda	ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> sebab mempunyai nilai signifikan $<0,05$ (0,042 untuk manfaat, 0,007 untuk kemudahan, 0,026 untuk kepercayaan dan 0,048 ketersediaan fitur). Dan secara simultan manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
Arifah Ayu Nur Aidar (2018)	Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i>	Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier beranda	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan dengan sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> . Sedangkan persepsi manfaat dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> .
Khoirunnisa Utami (2019)	Pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan keamanan layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda	Variabel kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan keamanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> .

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayat dengan penelitian yang akan diteliti saat ini ialah sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda dan tema yang diteliti. Perbedaannya adalah pada

penelitian terdahulu hanya menggunakan 2 variabel yaitu kemudahan dan kepercayaan sedangkan penelitian saat ini menggunakan 4 variabel yaitu kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish (2017) dengan penelitian yang akan diteliti saat ini ialah sama-sama ingin meneliti Pengaruh kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti terdapat pada variabel yang ingin diteliti dimana pada variabel terdahulu hanya Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan sedangkan penelitian yang akan diteliti saat ini memiliki empat variabel yaitu kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah dengan penelitian yang akan diteliti saat ini ialah sama-sama ingin meneliti pengaruh keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking* dan sama-sama menggunakan metode analisis regresi linier berganda. perbedaannya ialah terletak pada variabel yang akan diteliti, dimana penelitian terdahulu menggunakan variabel keamanan, kemampuan akses, kondisi fasilitas dan biaya. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah dengan penelitian yang akan diteliti saat ini terletak pada tema yang akan diteliti ialah tentang mobile banking, dan variabel yang digunakan sama-sama menggunakan empat variabel. perbedaannya terletak pada variabel yang ingin diteliti, dimana peneliti terdahulu menggunakan variabel manfaat, kemudahan, kepercayaan dan

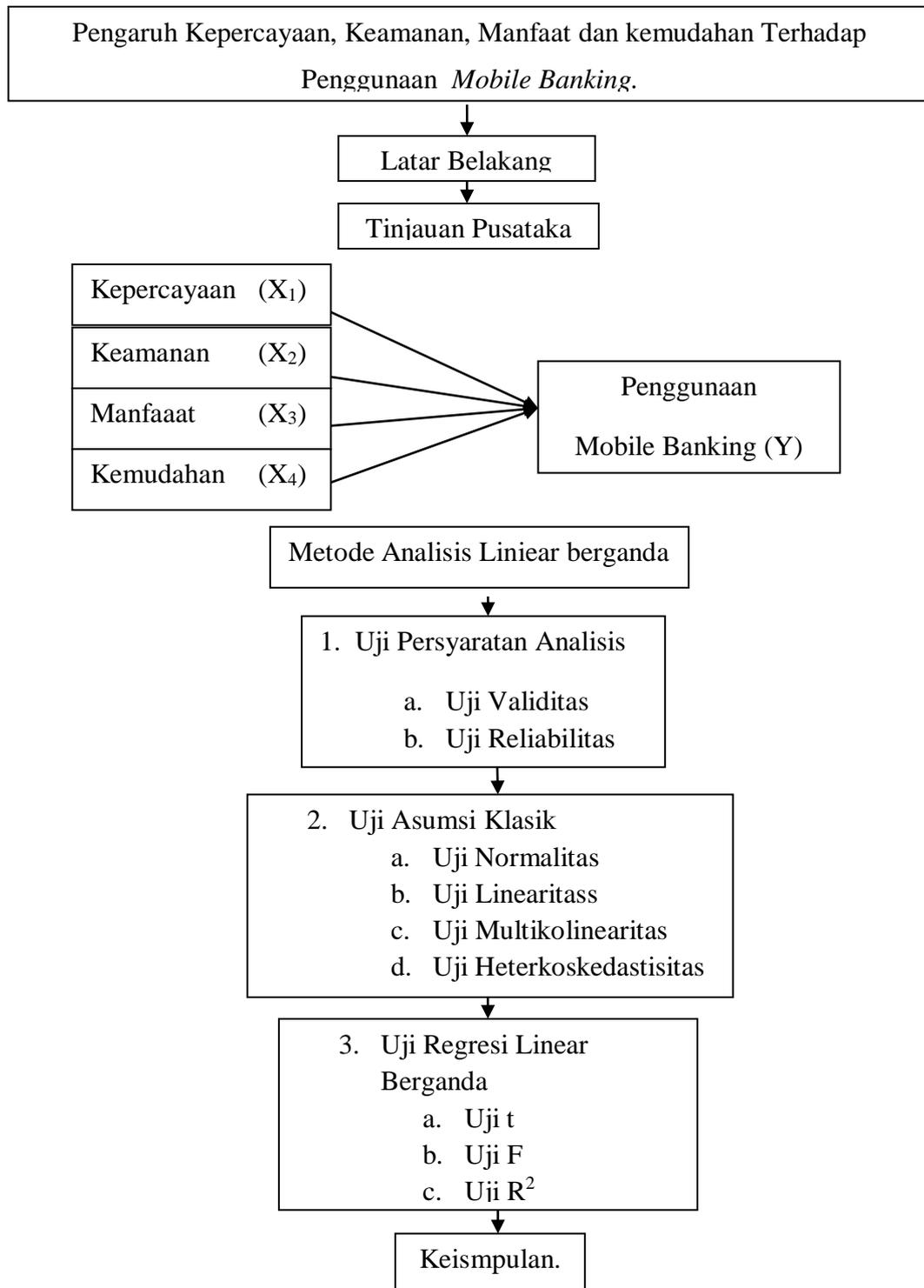
ketersediaan fitur. Sedangkan variabel yang akan diteliti saat ini tidak menggunakan variabel ketersediaan fitur.

Persamaan antara penelitian Arifah Ayu Nur Aidar dengan penelitian yang akan diteliti saat ini ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda dan tema yang akan diteliti. Perbedaannya ialah pada penelitian sebelumnya variabel yang digunakan adalah persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa Utami dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel yaitu variabel kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan keamanan sedangkan penelitian saat ini menggunakan 4 variabel yaitu kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan.

2.3. Kerangka Teoritis

Gambar 2.1
Kerangka Teoritis



2.4. Hipotesis Penelitian.

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dihadapi.⁵⁶ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data .⁵⁷ Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan jawaban yang benar maka seorang ilmuan seakan-akan melakukan suatu integrasi terhadap alam.

1) Ho1 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Ha1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

2) Ho2 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Ha2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

3) Ho3 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Manfaat terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Ha3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Manfaat terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

⁵⁶ Syahrudin, Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) h. 98-99.

⁵⁷ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: Perpustakaan Nasional, 2012), h. 27

4) Ho4 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Ha4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

5) Ho5 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Ha5 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan penelitian kuantitatif yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angka dengan menggunakan analisis analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *spss*. Dan jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder.

Penelitian yang akan dilakukan yaitu dengan cara membagikan kuisisioner untuk mendapatkan data-data yang relevan untuk membantu penelitian. Atau penelitian yang bersifat langsung disebut juga dengan penelitian lapangan (*field research*).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada Bank Mandiri Syariah kantor cabang Kuala Simpang dan pada nasabah bank mandiri syariah cab Kuala Simpang yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*

3.2.2. Waktu Penelitian.

Penelitian dilakukan selama 7 bulan yakni dari bulan November 2019 - Juni 2020.

3.3. Populasi dan Sampel.

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian.⁵⁸ Atau dapat disimpulkan populasi ialah subyek dan obyek yang diteliti dalam sebuah penelitian yang akan ditarik kesimpulan nantinya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yang jumlahnya tidak diketahui.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah wakil-wakil populasi.⁵⁹ Tujuan utama penarikan sampel adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi.⁶⁰ metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Non probability sampling*. Yaitu teknik pengambilan yang dengan cara mencari objek yang akan diteliti. Metode *Non probability sampling* yang akan di pakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu.⁶¹ kriteria tersebut meliputi :

1. Yang menggunakan aplikasi *Mobile banking* BSM
2. Sudah menggunakan aplikasi tersebut selama 1 tahun atau lebih
3. pendidikan minimal SMA

⁵⁸ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013)h. 50

⁵⁹ *Ibid.*, h. 50

⁶⁰ Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: Kencana, 2017) h. 95

⁶¹ Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2007), h.79.

Adapun target sampel yang akan dicapai yaitu 100 responden yang hanya menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Menurut Hair Jr. sampel regresi sederhana bisa menjadi efektif dengan hanya 20 sampel saja tetapi untuk bisa bertahan di angka 80 dalam regresi berganda, maka sampel untuk regresi berganda minimum harus 50 sampel bahkan banyak penelitian yang menggunakan 100 sampel.⁶²

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan dari orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya dan data tersebut sebelumnya tidak ada.⁶³

Data primer data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti atau lembaga tertentu langsung dari sumbernya, dicatat dan diamati untuk pertama kalinya dan hasilnya digunakan langsung oleh peneliti untuk memecahkan persoalan yang akan dicari jawabannya. Data ini sering disebut data asli, bisa berwujud wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi. Semua data ini merupakan data mentah yang kelak akan di proses untuk tujuan - tujuan sesuai dengan kebutuhan.⁶⁴

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert, dirancang oleh likert untuk mengatur sikap, pendapat, persepsi, seseorang/sekelompok orang

⁶² Hair Jr, *Multivariate Data Analysis*, (Inggris: Pearson, 2014), h. 172

⁶³ *Ibid.*, h 66

⁶⁴ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: Perpustakaan Nasional, 2012), h. 60

tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen pertanyaan memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negatif.⁶⁵

Skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist atau pilahan ganda. Belakangan ini skala likert banyak dimodifikasi oleh para peneliti pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala alternatif pilihan (skala likert) variabel kualitas yang diberikan penilain sebagai berikut:

Tabel. 3.1
Penelitian Kualitas Variabel

Kode	Kriteria	Nilai
SS	Sangat setuju	6
S	Setuju	5
RMS	Ragu-ragu mungkin setuju	4
RMTS	Ragu-ragu mungkin tidak setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data aslinya tidak diambil peneliti guna kepentingan penelitiannya. Contoh data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi.⁶⁶ data sekunder digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, jurnal, dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan, *website*, dan publikasi-publikasi yang dijadikan sumber.

⁶⁵ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013)h.72

⁶⁶ *Ibid.*, h.66.

3.5. Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui pengisian kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan serta tanggapan yang akan diisi melalui kuesioner yang akan diberikan kepada para responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang.

Bukan hanya data primer yang digunakan dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder yaitu data pendukung berupa informasi yang diperoleh melalui data berupa dokumen-dokumen serta publikasi internet, dan referensi buku-buku.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden (angket), observasi (pengamatan) dan interview (wawancara), atau gabungan ketiganya. Untuk memperoleh data sekunder dapat dilakukan dengan penelitian arsip dan studi kepustakaan.

3.6.1. Teknik Wawancara (Interview)

Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara langsung atau tatap muka dan dilakukan wawancara kepada para nasabah Bank Mandiri Syariah.

3.6.2. Teknik Kuisisioner (Angket)

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara mendatangi seluruh responden dan memberikan angket atau kuisisioner untuk diisi responden, setelah responden mengisi angket lalu angket tersebut dikumpulkan kembali.

3.7. Operasional Variabel Penelitian.

Penelitian ini memiliki 4 variabel independen yakni kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), manfaat (X_3), kemudahan (X_4), dan memiliki 1 variabel dependen yaitu penggunaan fasilitas *mobile banking* (Y_1). Adapun penjelasan rinci mengenai operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian	Dimensi	Indikator	Skala
Kepercayaan (X_1)	Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. (McKnight, 2011, yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan Mobile banking Bank Mandiri Syariah</i> (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarhidayatullah, jakarta)	Fungsi (<i>Funcionality</i>)	1) <i>mobile banking</i> memiliki fungsi yang dibutuhkan 2) <i>mobile banking</i> memiliki fitur yang diperlukan untuk tugas-tugas pengguna 3) <i>mobile banking</i> memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang ingin pengguna lakukan	Ordinal
		Membantu (<i>Help Fullness</i>)	4) <i>mobile banking</i> memberikan panduan yang kompeten (yang diperlukan) melalui fungsi bantuan 5) <i>mobile banking</i> menyediakan bantuan apapun yang dibutuhkan melalui fungsi bantuan 6) <i>mobile banking</i> menyediakan saran yang masuk akal dan efektif, jika diperlukan	
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	7) <i>Mobile Banking</i> merupakan perangkat yang sangat handal	

		(McKnight, 2011, yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan Mobile banking Bank Mandiri Syariah</i> (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarhidayatullah, Jakarta)	(sangat dapat diandalkan) 8) <i>Mobile Banking</i> konsisten beroperasi dengan baik. 9) <i>Mobile Banking</i> bekerja tanpa gangguan.	
Keamanan (X2)	Keamanan dapat terjadi apabila suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. (Resky Wahyuni, “pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing”, <i>Jurnal fekon</i> , vol:.,no,(2015))	Pin User id Mobile banking dapat dilakukan dimanapun <i>Mobile banking</i> dapat memberikan keamanan (Maryanto Supriyono, <i>Buku Pintar Perbankan</i> (Yogyakarta:Andi, 2011)	10) Dengan menggunakan <i>Mobile banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya 11) <i>Mobile Banking</i> dapat digunakan dimanapun 12) <i>Mobile banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya. 13) <i>Mobile Banking</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan.	Ordinal
Manfaat (X3)	kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang	Bekerja lebih cepat (<i>Work More Quickly</i>)	14) menggunakan <i>mobile banking</i> membuat saya menyelesaikan tugas lebih cepat	

	yang menggunakannya			
	(Davis, et, al. 1989 yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri</i> (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syaridayatullah Jakarta)	Kinerja (Job Perfotmance)	15) menggunakan <i>mobile banking</i> meningkatkan performa kinerja saya	Ordinal
		Meningkatkan produktivitas (Increase Productivity)	16) menggunakan <i>Mobile Banking</i> meningkatkan produktivitas saya	
		Efektifitas (<i>Effectiveness</i>)	17) menggunakan <i>Mobile Banking</i> meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja	
		Membantu pekerjaan lebih mudah (<i>Makes Job Easier</i>)	18) menggunakan <i>Mobile Banking</i> membuat pekerjaan saya lebih mudah	
Kemudahan (X4)	Kemudahan penguuan juga didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.	Mudah dipelajari (<i>Easy To Learn</i>)	19) mempelajari menggunakan <i>Mobile Banking</i> sangat mudah bagi saya	
	(Davis, et, al, 1989 yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan</i>	Mudah dikendalikan (<i>Controllabel</i>)	20) saya merasa mudah saat mengendalikan <i>Mobile banking</i>	

	<i>ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri</i> (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif hidayatullah Jakarta)			
		Jelas dan dapat dimengerti (<i>Clear & Understandabel</i>)	21) interaksi saya dengan <i>Mobile banking</i> jelas dan dapat dimengerti	Ordinal
		Fleksibel (<i>Flexibel</i>)	22) saya merasa <i>Mobile Banking</i> fleksibel untuk berinteraksi	
		Mudah untuk menjadi terampil (<i>Easy to become skillful</i>)	23) mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>	
		Mudah digunakan (<i>Easy to Use</i>) (Davis, et, al, 1989 yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri</i> (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif hidayatullah Jakarta)	24) secara keseluruhan saya merasa sistem <i>Mobile Banking</i> mudah digunakan	
Penggunaan <i>Mobile Banking</i> (Y)	Kondisi nyata penggunaan sistem yang diukur terhadap frekuensi dan durasi	Pemakaian nyata (<i>Actual usage</i>)	25) Saya mengakses <i>Mobile banking</i> selama hari-hari biasa termasuk liburan	

	waktu penggunaan teknologi. (Davis dalam Tirtana dan Sari, 2014 yang dikutip oleh Dian Lusiana Nofitasari, <i>analisis pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di Surakarta</i> (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta)			
		Frekuensi penggunaan	26) Saya mengakses layanan <i>Mobile banking</i> hampir setiap hari	Ordinal
		Kepuasan penggunaan (Davis, et al, yang dikutip oleh Risma Afifah, <i>pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri</i> (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarifhidayatullah Jakarta)	27) Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja <i>Mobile banking</i>	

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Persyaratan Analisis

3.8.1.1. Uji Validitas

Istilah yang menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang ingin diukur. Maka validitas berarti membicarakan kesahihan sebuah alat ukur untuk mendapatkan data⁶⁷.

Dalam melakukan uji validitas teknik statistik yang dapat digunakan adalah korelasi *Product Moment*, dengan membandingkan nilai korelasi yakni r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen tersebut adalah signifikan dan valid.⁶⁸

3.8.1.2. Uji Realibilitas

Reabilitas adalah konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda.⁶⁹

Jika sebuah instrumen penelitian dapat mengukur sebuah variabel pada suatu saat dan kelak juga akan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang sama diwaktu lainnya, itu disebut reliabilitas. Maka reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk tetap konsisten meskipun ada terjadi perubahan waktu⁷⁰.

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas

⁶⁷ Syahrudin dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) h. 133

⁶⁸ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013) h. 79

⁶⁹ Jonathan Sarwono, *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011), h.250

⁷⁰ Syahrudin dan Salim, . . . h. 134

dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) dengan nilai r tabel. Jika nilai (*Cronbach Alpha*) > dari nilai 0,6 maka hasilnya adalah reliabel⁷¹.

3.8.2. Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Jika *Histogram Standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal.⁷²

3.8.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Jika dalam model regresi yang berbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinearitas.⁷³

Untuk menguji gejala multikolinearitas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai

⁷¹ Azuar Juliandi dan irfan, *Metodologi Penelitian kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013) h. 83-87

⁷² Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori & Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011). h.69

⁷³ *Ibid.*, h.79

VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinearitas⁷⁴

3.8.2.3. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah model yang dibuat mempunyai hubungan linier atau tidak. Hubungan linear mempunyai arti variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung.⁷⁵ Hasil uji linearitas ini adalah informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan tabel ANNOVA. Kriteria yang digunakan dalam menetapkan ke linearitasan garis regresi ialah nilai koefisien signifikansi. Apabila koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditetapkan yaitu 5% maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linier.⁷⁶

3.8.2.4. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama atau konstan. Jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas berhasil jika *Scatterpolt* menyebar secara acak menunjukkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk.⁷⁷

⁷⁴ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta) h. 81-82

⁷⁵ Jonathan Sarwono, *Buku Pintar IBM SPSS statistich 19*, (jakarta: PT Elex Media Koputindo, 2011) h. 243

⁷⁶ Suliyanto, . . . h. 145

⁷⁷ *Ibid.*, h. 95

3.8.3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana. Dalam analisis linear sederhana hanya terdapat 1 variabel prediktor atau independen, namun dalam regresi linear berganda terdapat lebih dari satu variabel prediktor.⁷⁸ Bertujuan untuk mengestimasi nilai suatu variabel dependen dari nilai beberapa variabel independent. Adapun rumusnya adalah :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Penggunaan *Mobile Banking*

α = Konstanta

$b_1 b_2 b_3 b_4 b_5$ = Koefisien korelasi ganda

X_1 = Kepercayaan

X_2 = Keamanan

X_3 = Manfaat

X_4 = Kemudahan

e = error

3.8.4. Uji Hipotesis

3.8.4.1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji perbedaan dua rata-rata populasi yang datanya berbentuk interval. Pada hakikatnya uji t digunakan untuk menjelaskan

⁷⁸ Getut Pramesti, *Statistik Lengkap Secara Teori dan Aplikasi Dengan SPSS 2*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2016), h.99-100

seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara sendiri dalam menjelaskan variasi variabel dependen.⁷⁹

Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan nilai t tabel.⁸⁰

- 1) Jika nilai t hitung $>$ dari nilai t tabel maka H_0 ditolak atau signifikan
- 2) Jika nilai t hitung $<$ dari nilai t tabel maka H_0 diterima atau tidak signifikan

dengan melihat nilai signifikan yang dibandingkan dengan nilai α (0,05) yaitu⁸¹:

- 1) Jika nilai signifikan lebih kecil dari pada nilai α (α) maka H_0 ditolak.
- 2) jika nilai signifikan lebih besar dari pada nilai α (α) maka H_0 diterima.

3.8.4.2. Uji F

Uji ini digunakan untuk menunjukkan apakah variabel semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen.⁸²

Pengambilan hipotesis dengan membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah⁸³:

- 1) Jika nilai $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} maka H_0 diterima dengan nilai α (0,05)
- 2) Jika nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dengan nilai α (0,05)

⁷⁹ Mika Widiyanto, *Statistika :Terapan Konsep dan Aplikasi SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), h.243.

⁸⁰ Danang Suntoyo, *Analisis Validitas dan Asumsi Klasik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012) h. 154

⁸¹ Mika Widiyanto, . . . h. 243

⁸² *Ibid*

⁸³ Danang Sunyoto , . . . h. 154

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis uji F dengan membandingkan nilai signifikan dan nilai α (0,05) adalah sebagai berikut⁸⁴:

- 1) Jika nilai signifikan $<$ dari nilai alpha (α) maka H_0 ditolak
- 2) Jika nilai signifikan $>$ dari nilai alpha (α) maka H_0 diterima

3.8.4.3. Uji Determinasi (R^2).

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel independen dipengaruhi oleh variabel dependen.⁸⁵

⁸⁴ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013) h. 175

⁸⁵ Azuar Juliandi dan Irfan, . . . h. 174

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Bank Mandiri Syariah

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Pada mulanya, Bank Syariah Mandiri bernama Bank Industri Nasional (1955), Bank Maritim Indonesia (1967), Bank Susila Bakti (1973) dan terakhir berubah nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999, setelah Bank Mandiri menjadi pemegang mayoritas saham Bank Susila Bakti. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.⁸⁶

Bank Syariah Mandiri Cabang Kuala Simpang berdiri pada tanggal 02 desember 2010. Bank Syariah Mandiri yang beralamat di Jalan.Cut Nyak Dien No 3-4, kampung Kota Lintang, Kec.Kota Kuala simpang, Kab.Aceh Tamiang, Aceh. Yang memiliki fungsi sama dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang berupa tabungan dan deposito yang selanjutnya dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan pembiayaan. Adapun kredit tersebut disalurkan melalui pembiayaan baik berupa barang maupun uang.

Struktur organisasi sangat penting pada suatu perusahaan. Struktur organisasi yang dibentuk bertujuan untuk mengatur pembagian tugas dari

⁸⁶ Laporan Tahunan 1999 Bank Syariah Mandiri

masing-masing bagian kerja. Berikut merupakan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Cab. Kuala Simpang :

1. *Branch Manager*
2. *Micro Banking Manager*
3. *Junior Consumer Banking Relationship Manager*
4. *Branch Operations and Service Manager*
5. *Analyst Mikro*
6. *Micro Financing Sales*
7. *Mitra Mikro*
8. *Admin Mikro*
9. *Consumer Financing Executive*
10. *Sharia Funding Executive*
11. *Costumer Service*
12. Teller
13. dll.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Adapun Visi dari Bank Syariah Mandiri “ Menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

Misi dari Bank Syariah Mandiri yaitu⁸⁷ :

- a. Menciptakan suasana pasar perankan syariah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya syarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.
- b. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui sinergi dengan mitra strategis agar menjadi bank syariah terkemuka di indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

⁸⁷ *Ibid*

- c. Mempekerjakan pegawai yang profesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.
- d. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutakhir, serta memegang teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian .
- e. Mengutamakan mobilisasi pendanaan dari golongan masyarakat menengah dan rifel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq da shodaqoh yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial.
- f. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

4.1.3. Deskripsi Responden

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin		
Keterangan	Jumlah	Persentase
Pria	28	28 %
Wanita	72	72 %
Total	100	100 %

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menyatakan bahwa dari 100 responden didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 72 Responden atau setara dengan 72% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden atau setara dengan 28%.

2. Karakteristik Responden Menurut usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia		
Keterangan	Jumlah	Persentase
13-20 tahun	15	15%
20-30 tahun	54	54%
30-42 tahun	24	24%
43-55 tahun	7	7%
>65 tahun	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel. 4.2. diatas menjelaskan bahwa dari 100 responden, diantaranya terdiri responden yang berusia 13-20 sebanyak 15 responden, usia 20-30 sebanyak 54 responden, usia 30-42 tahun sebanyak 24 responden, usia 43-55 tahun sebanyak 7 responden dan usia >65 tahun sebanyak Nol responden.

3. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir		
Keterangan	Jumlah	Persentase
Smp	-	-
Sma/Smk	61	61%
S1 (Strata Satu)	38	38%
S2 (Pasca sarjana)	1	1%
S3 (Strata tiga)	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 4.3. diatas terlihat bahwa dari 100 responden diantaranya terdiri dari responden yang tingkat pendidikan SMP sebanyak Nol responden, SMA sebanyak 61 responden, S1 sebanyak 38 responden, S2 sebanyak 1 responden, dan S3 sebanyak Nol responden.

4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan		
Keterangan	Jumlah	Persentase
Pelajar/mahasiswa	54	54%
PNS	8	8%
Pegawai swasta	2	2%
Wiraswasta	7	7%
Lainnya	29	29%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas yang berisi kategori pekerjaan responden menyatakan bahwa dari 100 responden yang didominasi oleh pelajar (mahasiswa) yaitu sebanyak 54 responden, berprofesi sebagai PNS sebanyak 8 responden, pegawai swasta sebanyak 2 responden, wiraswasta sebanyak 7 responden, dan lainnya sebanyak 29 responden.

4.1.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner. Pengujian ini diuji menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Dimana suatu pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

a. Variabel Kepercayaan

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,711	0,202	Valid
X1.2	0,658	0,202	Valid
X1.3	0,713	0,202	Valid
X1.4	0,673	0,202	Valid
X1.5	0,595	0,202	Valid
X1.6	0,566	0,202	Valid
X1.7	0,602	0,202	Valid
X1.8	0,501	0,202	Valid

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa pada variabel kepercayaan memiliki kriteria valid pada semua pernyataan. Hal tersebut berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel kepercayaan adalah valid

b. Variabel keamanan

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Keamanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,723	0,202	Valid
X2.2	0,757	0,202	Valid
X2.3	0,788	0,202	Valid

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki kriteria valid untuk semua pertanyaan yang ada. Hal tersebut berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel keamanan adalah valid

c. Variabel Manfaat

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Manfaat

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,718	0,202	Valid
X3.2	0,696	0,202	Valid
X3.3	0,621	0,202	Valid
X3.4	0,679	0,202	Valid
X3.5	0,564	0,202	Valid
X3.6	0,745	0,202	Valid

Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa pada variabel manfaat memiliki kriteria valid untuk semua pertanyaan. Hal tersebut berdasarakan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel manfaat adalah valid

d. Variabel Kemudahan

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0,696	0,202	Valid
X4.2	0,670	0,202	Valid
X4.3	0,595	0,202	Valid
X4.4	0,647	0,202	Valid
X4.5	0,758	0,202	Valid
X4.6	0,705	0,202	Valid

Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa pada variabel kemudahan memiliki kriteria valid untuk semua pertanyaan. Hal tersebut berdasarakan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r

tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kemudahan adalah valid

e. Variabel Penggunaan *Mobile Banking*

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan *Mobile Banking*

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,618	0,202	Valid
Y.2	0,748	0,202	Valid
Y.3	0,675	0,202	Valid
Y.4	0,625	0,202	Valid
Y.5	0,644	0,202	Valid

Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa pada variabel penggunaan fasilitas *Mobile Banking* memiliki kriteria valid untuk semua pertanyaan. Hal tersebut berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel penggunaan *Mobile Banking* adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jika sebuah instrumen penelitian dapat mengukur sebuah variabel pada suatu saat dan kelak juga akan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang sama diwaktu lainnya, itu disebut reliabilitas⁸⁸. SPSS memberika fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* > 0,6⁸⁹.

⁸⁸ Syahrudin dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012) hal. 133 hlm. 134

⁸⁹ *Ibid*

Perhitungan koefisien *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS* versi 16.0. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
Kepercayaan	0,776	8	Reliabel
Keamanan	0,689	3	Reliabel
Manfaat	0,754	6	Reliabel
Kemudahan	0,755	6	Reliabel
Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,679	5	Reliabel

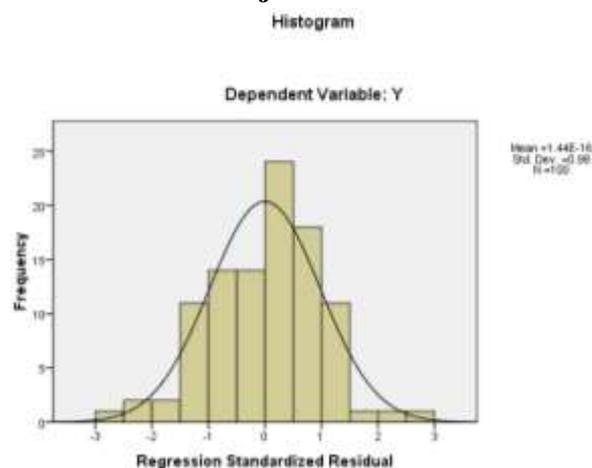
Tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ke 5 variabel tersebut menunjukkan angka yang $> 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada kuisioner ke 5 variabel tersebut adalah reliabel.

4.1.5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas



Gambar diatas menunjukkan bahwa kurva *Histogram Regression Standardized Residual* tersebut berbentuk seperti lonceng⁹⁰. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada model regresi tersebut adalah normal

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepercayaan	0.606	1.649
	Keamanan	0.942	1.062
	Manfaat	0.765	1.307
	Kemudahan	0.676	1.479

a. dependent Variabel: penggunaan *Mobie Banking*
sumber : data olahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada hasil output SPSS pada tabel *Coefficient*, variabel kepercayaan memiliki nilai VIF sebesar 1.649, keamanan sebesar 1.062, manfaat sebesar 1.307 dan kemudahan sebesar 1.479. berarti seluruh variabel memiliki nilai VIF yang tidak lebih dari 10⁹¹, maka dapat disimpulkan bahwa pada semua variabel penelitian tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

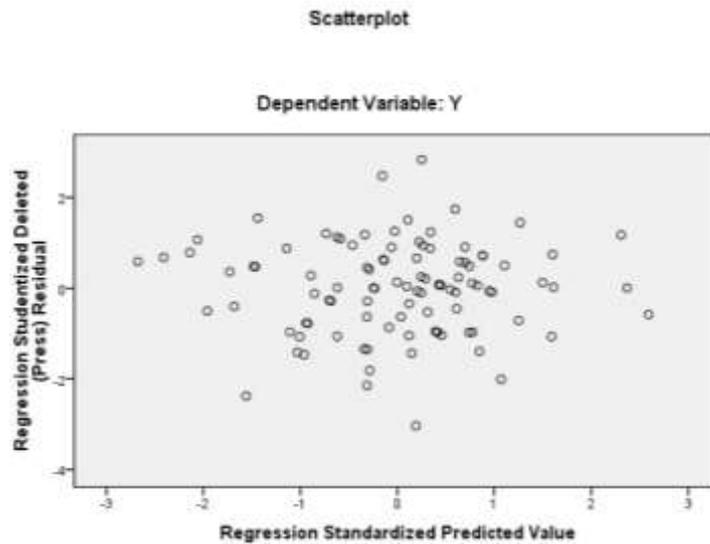
c. Uji Heterokedastisitas Secara Grafik (*Scatterplot*)

Dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16.0, maka hasil *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut :

⁹⁰ Suliyanto, *Ekonometrika terapan teori & aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011). h.69

⁹¹ *Ibid* h. 81-82

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa *Scatterplot* yang terdapat pada gambar memperlihatkan butiran-butiran menyebar secara acak dan menyebar diatas ataupun dibawah angka nol pada sumbu Y⁹². Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi in

d. Uji Linearitas

Tabel 4.12
Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
PENG.M.BANKING*Kepercayaan Deviation From Linearity	161.519	20	8.076	.771	.739
PENG.M.BANKING*Keamanan Deviation From Linearity	109.992	10	10.999	.793	.635
PENG.M.BANKING*Manfaat Deviation From Linearity	230.002	17	13.530	1.188	.293
PENG.M.BANKING*Kemudahan Deviation From Linearity	136.338	15	9.089	.841	.630

⁹² *Ibid* h. 95

Berdasarkan tabel 4.12 diatas nilai signifikansi pada kolom *Deviation From Linearity* pada semua variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari nilai Alpha sebesar 0,05. ($X_1 0,739 > 0,05$), ($X_2 0,635 > 0,05$), ($X_3 0,293 > 0,05$), ($X_4 0,630 > 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan dengan variabel penggunaan *Mobile Banking*.

4.1.6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk melakukan pengujian hipotesis penelitian, model yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. berikut merupakan hasil output regresi linier berganda :

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003

a. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Sumber : data diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan hasil yang di dapat dari pengolahan koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -6.353 + 0,216 X_1 + 0,353 X_2 + 0,211 X_3 + 0,302 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Penggunaan *Mobile Banking*

X₁ = Kepercayaan

X2 = Keamanan

X3 = Manfaat

X4 = Kemudahan

E = Residual Error masing-masing variabel

Berdasarkan persamaan berikut dapat dijelaskan bahwa :

- a. Nilai konstan (Y) sebesar -6.353 menjelaskan bahwa jika variable kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan adalah nol (0) maka variabel penggunaan mobile banking bank mandiri syariah di cabang kuala simpang mengalami penurunan sebesar -6.353 satuan
- b. Nilai koefisien kepercayaan (X1) sebesar 0,216 memperlihatkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking artinya jika variabel kepercayaan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan mobile banking akan meningkat sebesar 0,216 satuan
- c. Nilai koefisien keamanan (X2) sebesar 0,353 memperlihatkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *Mobile Banking* artinya jika variabel keamanan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan mobile banking akan meningkat sebesar 0,353 satuan
- d. Nilai koefisien manfaat (X3) sebesar 0.211 menunjukkan bahwa variabel manfaat berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *Mobile Banking* artinya jika variabel manfaat ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *Mobile Banking* akan meningkat sebesar 0.211 satuan
- e. Nilai koefisien kemudahan (X4) sebesar 0,302 menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan

Mobile Banking artinya jika variabel kepercayaan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *Mobile Banking* akan meningkat sebesar 0.302 satuan

4.1.7. Uji Hipotesis

1. Uji Persial (Uji t)

Tabel 4.14
Hasil Uji Persial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003

a. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

sumber data diolah dengan SPSS 16.0

Pengujian hipotesis secara persial bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat. Berdasarkan tabel 4.14 diatas terlihat bahwa hasil uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh seluruh masing-masing variabel independent secara individu (persial) terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kepercayaan (X1) terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 3,021 sedangkan t tabel sebesar 1,661. berarti t hitung > t tabel dan nilai sig sebesar

0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

2. Pengaruh variabel keamanan (X2) terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variabel keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,447 sedangkan t tabel sebesar 1,661 berarti t hitung > t tabel dan nilai sig sebesar 0,016 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

3. Pengaruh variabel manfaat (X3) terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variabel manfaat memiliki nilai t hitung sebesar 2,636 sedangkan t tabel sebesar 1,661 berarti t hitung > t tabel dan nilai sig sebesar 0,010 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

4. Pengaruh variabel kemudahan (X4) terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variabel kemudahan memiliki nilai t hitung sebesar 3,059 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti t hitung > t tabel dan sig sebesar 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan

memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* (Y)

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	712.226	4	178.056	22.051	.000 ^a
	Residual	767.084	95	8.075		
	Total	1479.310	99			

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

b. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Sumber data diolah dari SPSS 16.0

Pada tabel 4.15 diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 22,051 dan nilai F tabel sebesar 2,47 berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sedangkan nilai signifikan yang ditunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Banking*.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.16
Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.460	2.84158

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

b. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Dari tabel diatas nilai R square menunjukkan angka 0,481 atau 48,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini seperti kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan dapat menjelaskan variabel dependent yaitu penggunaan fasilitas *Mobile Banking* sebesar 48,1 % dan sisanya 51,9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.1.8. Interpretasi Hasil Penelitian

1. Pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,021 dan t tabel sebesar 1,661, maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ sedangkan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Hasil penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayat yang menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah yang menjelaskan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Ayu Nur Aidar, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh jasfar bahwa kepercayaan menjadi suatu yang sangat penting bagi perusahaan jasa dimana kepercayaan akan muncul apabila didukung dengan penyediaan sistem yang baik bagi pengguna jasa tersebut sehingga akan menimbulkan kepercayaan dan keinginan untuk menggunakannya terus-menerus.

Jadi dapat disimpulkan hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah. Hal tersebut dikarenakan layanan *Mobile Banking* memiliki fungsi membantu, fungsi kehandalan saat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi pada perbankan.

2. Pengaruh keamanan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Dari hasil output uji t diatas di peroleh nilai t hitung sebesar 2,447 dan t tabel sebesar 1,661 berarti $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ sedangkan nilai signifikan variabel keamanan sebesar $0,016 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah yang menjelaskan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri syariah. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan Khoirunnisa utami yang menjelaskan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Jadi dari ketiga hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa semakin baik layanan keamanan yang diberikan seperti kerahasiaan data pribadi nasabah ataupun keamanan transaksi yang dilakukan dengan *Mobile Banking* maka akan semakin membuat nasabah nyaman dan akan menimbulkan kepuasan dalam diri nasabah.

3. Pengaruh manfaat terhadap penggunaan *Mobile Banking*

Dari hasil output uji t diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2,636 dan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti nilai t hitung > t tabel sedangkan nilai signifikan variabel manfaat sebesar $0,010 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah, dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel manfaat secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa utami juga menjelaskan persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh davis, bahwa manfaat sebuah teknologi dipercaya akan mendatangkan sebuah manfaat bagi orang yang menggunakannya seperti mempermudah pekerjaannya. Semakin besar manfaat yang akan diterima orang yang menggunakan

teknologi tersebut maka akan semakin banyak orang yang menggunakannya begitu juga sebaliknya.

4. Pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Hasil output uji t diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,059 dan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti nilai t hitung > t tabel sedangkan nilai signifikan variabel kemudahan sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Risma Afifah. Dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. Hasil penelitian Nurul Hidayat juga menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Ayu Nur Aidar juga menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jugiyanto bahwa apabila dalam menggunakan suatu sistem informasi dan teknologi tidak akan mengalami kesulitan dan mudah untuk digunakan maka seseorang akan menggunakan teknologi tersebut begitu juga sebaliknya.

Dengan kemudahan tersebut maka nasabah akan terus menggunakannya dalam melakukan transaksi pada perbankan.

5. Pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan terhadap penggunaan *Mobile Banking*

Hasil output uji F diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 22,051 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,47 berarti nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayat yang menjelaskan bahwa secara bersama-sama variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*. kemudian penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah juga menjelaskan bahwa secara simultan variabel manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*.

Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Haris juga mendukung hasil penelitian ini dimana hasil penelitiannya juga menjelaskan bahwa secara simultan variabel kepercayaan dan kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking* Bank Mandiri Syariah cabang kuala Simpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai signifikansi sebesar $0,003 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,021 > t$ tabel sebesar 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking*. yang artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri syariah maka penggunaan *Mobile Banking* bank mandiri syariah cabang kuala Simpang akan semakin meningkat.
2. Berdasarkan hasil pengujian variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking* Bank Mandiri Syariah cabang kuala Simpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,447 > t$ tabel sebesar 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* yang artinya semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan aplikasi *Mobile Banking*

Bank Mandiri Syariah maka penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang akan semakin meningkat.

3. Berdasarkan hasil pengujian variabel manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking* Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai signifikansi $0,010 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,636 > t$ tabel sebesar 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* yang artinya semakin tinggi tingkat manfaat yang diberikan Aplikasi *Mobile Banking* bank mandiri syariah maka penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah Cabang kuala Simpang semakin meningkat.
4. Berdasarkan hasil pengujian variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,059 > t$ tabel sebesar 1,661 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* yang artinya semakin tinggi tingkat kemudahan yang diberikan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah maka penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang akan semakin meningkat.
5. Berdasarkan hasil pengujian variabel kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking* Bank Mandiri Syariah cabang

Kualasimpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $22,051 > F$ tabel sebesar 2,47 yang artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan maka akan semakin meningkat pula penggunaan *Mobile Banking* Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang.

5.2. Saran

1. Bagi Perusahaan

- a. Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Bankig*. Hal ini menunjukkan bahwa keempat indikator tersebut berperan penting dalam meningkatkan respon nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Bankig*. Untuk itu pihak perbankan khususnya bank Mandiri Syariah cab. Kuala Simpang harus lebih meningkatkan kualitas keempat indikator tersebut agar nasabah yang menggunakan fasilitas *Mobile Banking* tersebut lebih nyaman dan terus menggunakannya.
- b. Berdasarkan karakter responden menurut pekerjaan, di dominasi oleh mahasiswa dalam menggunakan *Mobile Bankig*. Hal ini menunjukkan bahwa kalangan muda sangat menerima dengan adanya kemajuan teknologi dalam bidang perbankan, maka dari itu pihak perbankan harus lebih memberikan perhatian khusus kepada kalangan muda. Namun, pihak perbankan khususnya Bank Mandiri Syariah juga harus memperhatikan seluruh elemen masyarakat agar perkembangan

teknologi tersebut dapat tersebar merata dan digunakan oleh seluruh elemen masyarakat.

2. Bagi akademis

- 1) Untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi dengan menambahkan variabel lainnya sehingga dapat menjelaskan variabel lain terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Banking* yang lebih baik lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar Juliandi dan Irfan, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*", Bandung: Cita pustaka Media Perintis, 2013
- Agung, anak agung putu, "*Metodologi Penelitian Bisnis, Perpustakaan Nasional*", Malang , 2012
- Danang Suntoyo, "*Analisis Validitas dan Asumsi Klasik*", Yogyakarta : Gava Media, 2012
- Getut Pramesti, "*Statistik Lengkap secara teori dan aplikasi dengan SPSS 2*", Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2016
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusran, "*Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*", Depok : Kencana, 2017
- Ismail, "*manajemen perbankan*", Jakarta : Kencana Prenamedia Group, 2010
- Ikatan Bankir Indonesia, "*Memahami Bisnis Bank Syariah*", Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Joseph F dkk, "*Multivariate Data Analysis*", Inggris: Pearson, 2014
- Jonathan Sarwono, "*Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19*", Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011
- Mika Agus Widiyanto, "*statistika :Terapan konsep dan aplikasi SPSS*", Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2013
- Muhammad, "*Teknik perhitungan bagi hasil dan bagi profit margin pada bank syariah*", Yogyakarta: UII Press. 2004
- Maryanto Supriyono, "*Buku Pintar Perbankan*", Yogyakarta : Andi, 2011
- Ridwan Nurdin, "*Akad-Akad Fiqih Pada Perbankan Syariah di Indonesia (Sejarah, Konsep dan Perkembangannya)*", Banda Aceh : PENA, 2010
- Syahrum dan Salim, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung:Citapustaka Media*", 2012

Suliyanto, “*Ekonometrika terapan teori & aplikasi dengan SPSS*”, Andi Yogyakarta, 2011

Warkum Sumitro, “*Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*”, Jakarta : PT RajaGrafindo Perkasa, 2004

Skripsi

Azizah Khoirun Nisa, “*Pengaruh Pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan pengguna e-banking terhadap minat bertransaksi ulang secara online dalam berspektif ekonomi islam*”, Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018

Barnes James, “*Secrets Of Costumer Relationship Management*”, Yogyakarta : Andi, 2003 yang dikutip dari Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018

Davis, “*F. D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quartely (1989)*”, yang dikutip dari Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018

Fadilathul Fitri, “*pengaruh pengetahuan nasabah teknologi informasi, kepercayaan, dan mutu e-banking terhadap minat bertransaksii online* Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2016

Harizh Irfan Nurahmadi, “*pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017

Intan Destanita Wiagsa, “*pengaruh faktor kebermanfaatan, kemudahan dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking di bank mandiri syariah yogyakarta*”, Universitas Islam Indonesia, 2018

Jumaini, “*Sistem Layanan mobile banking dalam menarik nasabah pada PT. Bank syariah mandiri pekan baru ditinjau menurut ekonomi islam*”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarief Kasim, 2012

Lestari, Sri Wina. “*Penggunaan Fasilitas E Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat TBK KCP SM. Raja Medan*”, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016

- Lee, M. “*Factors influencing the adoption of internet banking : An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. Elektronik Commerce Research and Application 8*” yang dikutip dari Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018
- McKnight, “*Trust In A Specific Technology: An Investigation Of its Components Ans Measure. ACM Transaction on Management Information System*”, yang dikutip dari Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018
- Resky Wahyuni, “*pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan, kerahasiaa dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing*”, Jurnal fekon, Vol.5, No.3. 2015
- Rahmah Yusla Naili, “*Pengaruh penggunaan internet banking dan dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime didaerah istimewa Yogyakarta (DIY)*”, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2018
- Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018
- Sita Kurnia Dewi, “*pengaruh fitur pelayanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan E-Banking pada santri nurul ummah*”, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2018
- Philip Kotler, edisi ke *12 Manajemen pemasaran*”, Jakarta : PT Indeks, 2009 yang dikutip dari Risma Afifah, “*pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bankn syariah mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018
- Priestiani Putri Rahayu, “*Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking*”, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2019

Undang-Undang

UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Website

Website Tempo.co

[www.Mobile Banking.co.id](http://www.MobileBanking.co.id)

Hitekno.com diakses pada tanggal 15 juni 2019.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Tujuan dan intruksi umum

Saya Ramayani adalah mahasiswa program strata satu prodi perbankan syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, saat ini sedang melakukan penelitian untuk keperluan skripsi saya, tentang pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan fasilitas *Mobile Banking* (studi kasus nasabah bank mandiri syariah cab. Kuala simpang). Penelitian ini murni untuk keperluan akademik, tidak bersifat komersial dan tidak ada intervensi kepentingan dari pihak manapun.

Saya mohon bantuan bapak dan ibu untuk dapat mengisi kuisisioner ini yang hanya membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit. Informasi dan data yang bapak dan ibu berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan tidak akan saya gunakan untuk kepentingan komersial. Atas ketersediaan bapak dan ibu untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Aceh Tamiang

Hormat saya,

Ramayani

- A. Profil Responden :
- Nomor responden :
- Nama :
- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Usia : 13-20 20-30
- 30-42 43-55
- > 65 tahun
- Pendidikan terakhir : SD SMP
- SMA/SMK S1
- S2 S3
- Agama : Islam Kristen
- Hindu Budha
- Konghucu Lainnya
- Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS
- Pegawai swasta Wiraswasta
- Lainnya

B. Petunjuk pengisian kuisioner

1. Isilah data anda sebelum melakukan pengisian kuisioner
2. Berikut merupakan keterangan pilihan jawaban yang tersedia yaitu

Kode/kriteria					
SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
Sangat setuju	Setuju	Ragu-ragu mungkin setuju	Ragu-ragu mungkin tidak setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda *check list* atau tanda silang (x) pada kotak yang telah disediakan.

1. Apakah anda nasabah Bank Syariah Mandiri ?

Ya Tidak

2. Apakah anda pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri (BSM *Mobile*) ?

Ya Tidak

3. Sudah berapa lama anda menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri ?

1 Tahun < 1 Tahun > 1 Tahun

4. Apa profesi anda saat ini ?

Pegawai Negeri Sipil (PNS) pengusaha

Pegawai swasta mahasiswa

Lainnya

Kepercayaan (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
Fungsi							
1	<i>Mobile Banking</i> BSM memiliki fungsi yang saya butuhkan						
2	<i>Mobile Banking</i> BSM memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang saya inginkan						
Membantu							
3	<i>Mobile Banking</i> BSM menyediakan bantuan apapun yang saya butuhkan melalui fungsi batuan						
4	<i>Mobile Banking</i> BSM memberikan panduan yang kompeten yang diperlukan melalui fungsi bantuan						
5	<i>Mobile Banking</i> BSM menyediakan saran yang masuk akal dan efektif jika diperlukan						
Keandalan							
6	<i>Mobile Banking</i> BSM merupakan perangkat yang sangat handal (sangat dapat diandalkan)						
7	<i>Mobile Banking</i> BSM konsisten beroperasi dengan baik						
8	<i>Mobile Banking</i> BSM bekerja tanpa gangguan						

Keamanan (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
9	Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> , nomor PIN dan <i>Psasword</i> nasabah akan terjamin keamanannya						
10	<i>Mobile Banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya						
11	<i>Mobile Banking</i> memberikan						

	keamanan data transaksi yang dilakukan						
--	--	--	--	--	--	--	--

Manfaat (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
Bekerja lebih cepat							
12	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM membuat saya menyelesaikan tugas lebih cepat						
Kinerja							
13	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM meningkatkan performa kinerja saya						
Meningkatkan produktifitas							
14	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM meningkatkan produktifitas saya						
Efektifitas							
15	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM meningkatkan efektifitas						
Menjadikan pekerjaan lebih mudah							
16	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM membuat pekerjaan saya lebih mudah						
Dapat bermanfaat							
17	Secara keseluruhan, saya merasakan sistem <i>Mobile Banking</i> BSM bermanfaat dalam pekerjaan saya						

Kemudahan (X4)

No	Pertanyaan	SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
Mudah dipelajari							
18	Belajar menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM sangat mudah bagi saya						
Mudah dikendalikan							
19	Saya merasa sangat mudah untuk mengendalikan <i>Mobile Banking</i> BSM						
Jelas dan dapat dimengerti							

20	Interaksi saya dengan <i>Mobile Banking</i> BSM jelas dan mudah untuk dimengerti						
Fleksibilitas							
21	Saya merasa <i>Mobile Banking</i> BSM sangat fleksibel digunakan untuk berinteraksi						
Mudah untuk menjadi terampil							
22	Tidak mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSM						
Mudah digunakan							
23	Secara keseluruhan, saya merasakan sistem <i>Mobile Banking</i> BSM sangat mudah untuk digunakan						

Penggunaan *Mobile Banking* (Y)

No	pertanyaan	SS	S	RMS	RMTS	TS	STS
Pemakaian nyata (<i>actual usage</i>)							
24	Saya mengakses <i>Mobile Banking</i> selama sehari-hari biasa termasuk saat hari libur						
Frekuensi penggunaan							
25	Saya mengakses <i>Mobile Banking</i> hampir setiap hari						
26	Saya mengakses layanan <i>Mobile Banking</i> selama minimal 5 menit setiap kali mengunjunginya						
Kepuasan penggunaan							
27	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja <i>Mobile Banking</i>						
28	Saya menyampaikan kepuasan saya terhadap <i>Mobile Banking</i> kepada keluarga dan teman saya						

Lampiran 2 : Tabel Jawaban Responden

1) Variabel kepercayaan (X1)

NO	X1								TOTAL	NO	X1								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8			1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	3	5	3	5	3	3	3	30	51	5	5	6	5	5	5	5	3	39
2	5	5	5	5	5	3	3	3	34	52	5	5	3	5	5	4	5	3	35
3	2	2	4	3	4	3	3	5	26	53	5	5	5	3	3	5	5	2	33
4	2	3	2	3	4	5	1	3	23	54	6	6	6	3	5	5	6	2	39
5	4	3	4	3	4	3	3	3	27	55	5	5	5	5	4	3	5	5	37
6	5	5	5	3	5	5	5	3	36	56	3	4	5	3	4	3	5	2	29
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	57	3	4	4	3	3	3	5	4	29
8	5	5	5	5	6	5	5	3	39	58	5	5	5	5	5	5	4	3	37
9	6	6	6	6	5	5	5	5	44	59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	6	4	5	5	6	5	6	5	42	60	4	5	5	4	4	5	4	4	35
11	2	5	4	4	2	5	5	3	30	61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	4	4	5	5	5	5	3	36	62	5	5	5	4	3	4	4	5	35
13	5	4	4	4	4	4	3	3	31	63	6	6	6	6	6	6	6	6	48
14	4	5	5	4	4	5	5	3	35	64	2	2	6	5	5	6	6	5	37
15	4	5	3	5	5	5	4	5	36	65	3	5	4	3	5	5	5	3	33
16	6	5	6	5	5	5	5	3	40	66	5	5	5	3	3	4	5	3	33
17	4	3	3	4	5	4	5	3	31	67	5	6	6	4	5	3	5	3	37
18	5	5	5	4	3	5	6	3	36	68	5	5	5	4	5	3	5	4	36
19	5	4	5	3	3	4	5	5	34	69	5	6	5	5	5	5	5	4	40
20	5	4	5	2	2	5	5	4	32	70	5	5	5	5	5	5	5	3	38
21	2	3	4	4	4	4	5	2	28	71	6	6	6	6	6	6	6	4	46
22	4	5	4	5	6	6	3	5	38	72	4	5	5	5	4	5	5	3	36
23	5	3	4	5	5	5	5	4	36	73	4	5	3	4	4	4	5	3	32
24	2	2	2	3	4	3	2	4	22	74	5	6	6	5	5	4	6	5	42
25	6	6	5	3	4	3	5	5	37	75	6	6	6	5	3	5	6	2	39
26	3	3	4	3	4	4	3	3	27	76	5	6	6	5	5	5	5	3	40
27	5	3	5	5	4	3	3	3	31	77	5	3	4	4	4	4	3	2	29
28	5	3	3	5	3	5	4	3	31	78	5	5	5	5	5	5	5	3	38
29	6	6	6	5	5	5	6	5	44	79	6	6	6	4	3	5	6	2	38
30	5	4	3	4	4	4	4	4	32	80	5	5	5	5	3	3	5	2	33
31	5	5	5	3	3	5	4	2	32	81	6	6	6	4	4	5	5	3	39
32	5	6	5	5	6	6	2	4	39	82	5	5	5	4	5	4	3	3	34
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	83	5	6	5	5	5	5	5	4	40
34	5	5	5	5	6	5	5	4	40	84	5	6	6	5	5	5	6	4	42
35	4	5	3	2	4	4	2	1	25	95	4	5	5	5	4	5	5	3	36
36	4	5	5	4	4	5	3	5	35	86	4	5	5	3	4	3	5	2	31

37	5	5	5	5	5	5	5	3	38	87	3	5	3	5	5	3	3	2	29
38	5	5	5	6	6	5	5	5	42	88	5	6	3	6	4	5	5	2	36
39	4	4	3	4	3	4	3	4	29	89	5	5	6	4	4	5	5	3	37
40	4	4	3	5	4	5	3	2	30	90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
41	6	6	6	6	6	3	3	2	38	91	5	5	5	4	5	5	5	2	36
42	5	5	5	5	5	2	5	3	35	92	5	5	5	5	5	5	3	2	35
43	6	6	6	6	6	6	6	6	48	93	5	5	5	5	5	3	3	2	33
44	5	6	6	5	4	4	3	2	35	94	5	6	5	4	5	5	4	2	36
45	5	5	5	5	5	5	3	2	35	95	4	4	3	5	5	5	6	2	34
46	6	4	4	5	5	5	6	2	37	96	4	5	3	5	3	4	5	2	31
47	4	4	5	5	4	3	4	2	31	97	4	5	5	5	5	5	4	2	35
48	4	5	5	5	4	3	5	3	34	98	5	4	3	3	5	5	5	4	34
49	5	6	6	6	6	6	6	5	46	99	3	5	3	3	5	4	5	2	30
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	100	2	5	2	3	2	4	5	2	25

2) Variabel keamanan (X2)

NO	X2			TOTAL	NO	X2			TOTAL
	1	2	3			1	2	3	
1	4	4	3	16	51	6	4	3	17
2	5	3	4	17	52	3	3	3	14
3	5	4	4	17	53	4	4	3	15
4	4	4	4	17	54	4	4	4	17
5	4	4	4	17	55	2	2	2	11
6	5	4	3	17	56	3	4	3	14
7	5	4	5	18	57	3	3	3	14
8	5	4	5	18	58	4	3	3	15
9	5	4	4	17	59	3	4	3	15
10	3	4	3	15	60	3	3	3	14
11	5	4	3	17	61	5	3	5	18
12	6	4	4	18	62	4	4	2	14
13	5	5	3	17	63	4	3	4	16
14	5	4	5	18	64	4	3	3	15
15	5	2	2	14	65	5	4	4	17
16	3	3	3	14	66	2	3	2	12
17	5	5	3	17	67	2	3	3	13
18	5	4	4	17	68	3	3	3	14
19	4	4	5	17	69	4	4	4	17
20	4	4	4	17	70	5	5	5	21
21	5	2	4	16	71	6	4	5	20
22	5	3	4	17	72	5	5	5	19

23	4	4	3	16	73	3	3	3	13
24	3	2	2	12	74	4	4	5	17
25	4	4	4	17	75	4	3	4	16
26	3	3	3	14	76	4	4	4	17
27	5	4	4	17	77	3	4	4	16
28	5	4	4	18	78	5	4	4	17
29	5	4	4	17	79	5	5	2	16
30	5	5	5	19	80	3	3	3	14
31	4	4	4	16	81	5	4	4	18
32	4	4	4	17	82	4	4	5	17
33	5	4	4	18	83	5	4	5	18
34	3	5	5	18	84	4	4	5	19
35	4	3	3	15	95	4	4	5	18
36	5	5	4	19	86	4	4	5	17
37	4	5	4	19	87	5	5	5	20
38	4	5	4	19	88	5	5	5	19
39	4	5	5	18	89	5	4	4	17
40	4	4	4	16	90	4	4	4	16
41	5	3	4	17	91	5	4	5	18
42	4	4	4	17	92	5	4	5	18
43	5	4	5	18	93	6	5	5	22
44	3	3	3	14	94	5	5	5	21
45	4	3	4	16	95	5	5	5	20
46	2	5	6	17	96	4	4	5	17
47	2	2	2	11	97	4	4	4	17
48	5	4	3	17	98	5	5	4	19
49	4	5	4	18	99	4	5	4	18
50	4	4	4	17	100	3	5	4	17

3) Variabel manfaat (X3)

NO	X3						TOTAL	NO	X3						TOTAL
	1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5	6	
1	4	3	3	5	4	4	23	51	4	4	5	5	3	5	26
2	4	4	3	3	4	4	22	52	4	4	3	4	3	4	22
3	2	3	2	4	3	3	17	53	3	4	3	4	3	4	21
4	3	3	3	4	4	4	21	54	2	5	3	4	5	5	24
5	3	2	5	3	3	3	19	55	4	4	3	5	4	3	23
6	4	5	3	5	4	5	26	56	6	6	5	4	3	6	30
7	5	3	3	5	5	5	26	57	3	4	3	4	4	3	21
8	5	4	4	3	3	4	23	58	3	4	3	4	2	3	19

9	6	6	6	6	6	5	35	59	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	4	6	5	5	30	60	4	5	5	6	5	5	30
11	5	4	4	4	4	4	25	61	5	5	5	5	5	5	30
12	5	4	4	4	5	4	26	62	4	5	5	5	3	5	27
13	4	4	4	6	4	4	26	63	4	6	4	3	3	5	25
14	5	4	6	4	4	5	28	64	5	3	5	5	3	5	26
15	6	4	5	5	5	5	30	65	3	5	4	5	5	5	27
16	6	5	5	5	5	5	31	66	3	4	4	2	4	4	21
17	3	3	4	5	3	3	21	67	5	5	4	3	4	4	25
18	5	3	3	6	5	5	27	68	5	5	5	5	5	5	30
19	3	5	5	3	5	5	26	69	4	2	2	2	4	4	18
20	6	4	4	4	4	4	26	70	3	5	3	5	4	4	24
21	4	3	2	2	3	2	16	71	5	4	5	4	4	4	26
22	4	3	5	5	5	5	27	72	2	2	4	4	2	4	18
23	3	5	3	5	5	5	26	73	4	4	2	2	4	3	19
24	4	4	3	5	4	4	24	74	4	4	4	3	2	4	21
25	5	5	3	6	4	5	28	75	4	2	4	3	4	4	21
26	3	3	3	2	5	3	19	76	4	5	5	3	3	5	25
27	5	3	4	5	3	5	25	77	4	3	4	3	5	4	23
28	4	3	5	4	5	5	26	78	4	3	4	2	2	4	19
29	5	3	4	3	5	5	25	79	2	2	4	4	4	4	20
30	5	4	4	5	4	4	26	80	3	3	4	4	5	5	24
31	5	3	6	3	5	3	25	81	5	5	5	5	5	6	31
32	5	6	4	4	5	5	29	82	3	4	4	4	4	5	24
33	4	4	4	4	4	5	25	83	3	4	4	4	4	4	23
34	4	4	5	3	4	5	25	84	5	5	4	5	5	5	29
35	2	3	2	2	4	2	15	95	4	4	4	4	4	3	23
36	6	3	3	5	4	3	24	86	2	2	2	2	4	3	15
37	4	4	3	5	4	4	24	87	4	3	3	4	4	5	23
38	5	5	5	4	4	3	26	88	4	4	5	4	4	3	24
39	4	4	3	4	4	3	22	89	4	5	5	4	4	5	27
40	4	2	3	4	4	3	20	90	2	2	2	2	4	4	16
41	4	3	3	5	5	3	23	91	3	3	4	2	4	4	20
42	6	3	3	6	5	5	28	92	4	5	3	4	5	5	26
43	5	5	6	5	3	6	30	93	3	4	2	4	4	3	20
44	4	5	3	4	3	4	23	94	5	4	4	4	5	5	27
45	3	3	5	3	3	5	22	95	4	3	4	4	4	3	22
46	5	5	3	3	3	5	24	96	2	2	2	4	2	3	15
47	3	3	3	3	3	4	19	97	4	2	4	2	2	3	17
48	3	3	5	3	6	5	25	98	4	5	4	4	4	3	24
49	6	6	3	5	6	6	32	99	4	4	4	4	3	4	23

50	4	3	5	5	4	5	26	100	5	2	4	4	3	4	22
----	---	---	---	---	---	---	----	-----	---	---	---	---	---	---	----

4) Variabel kemudahan (X4)

NO	X4						TOTAL	NO	X4						TOTAL
	1	2	3	4	5	6			1	2	3	4	5	6	
1	5	3	5	4	5	5	27	51	3	5	5	4	5	5	27
2	5	5	4	5	3	5	27	52	5	3	4	4	4	4	24
3	4	3	4	5	3	5	24	53	5	3	4	6	5	5	28
4	4	3	4	2	3	4	20	54	5	3	5	4	5	5	27
5	4	2	5	4	4	4	23	55	5	3	4	4	5	5	26
6	5	5	4	5	5	5	29	56	5	3	5	4	4	5	26
7	5	5	5	4	5	5	29	57	5	5	6	5	6	5	32
8	4	5	4	4	5	4	26	58	6	6	5	6	5	5	33
9	6	6	5	5	6	6	34	59	5	5	5	5	5	5	30
10	5	6	5	5	6	5	32	60	4	5	6	6	5	5	31
11	4	5	4	5	4	3	25	61	6	5	5	6	5	5	32
12	5	5	5	4	4	5	28	62	4	5	5	5	3	4	26
13	5	4	4	5	4	5	27	63	5	4	4	5	3	4	25
14	5	5	4	5	4	6	29	64	5	5	5	5	3	5	28
15	5	6	5	4	5	5	30	65	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30	66	4	4	4	5	3	4	24
17	3	4	4	5	4	5	25	67	5	4	5	4	5	5	28
18	5	5	5	3	4	5	27	68	4	5	5	5	4	5	28
19	6	5	5	3	4	5	28	69	5	3	5	6	4	5	28
20	5	5	4	5	4	4	27	70	4	3	5	5	6	4	27
21	3	2	4	3	2	4	18	71	6	5	5	3	5	5	29
22	5	5	5	3	6	5	29	72	5	5	3	6	4	5	28
23	3	5	5	5	5	5	28	73	5	5	5	5	4	5	29
24	3	4	3	2	2	5	19	74	5	5	6	4	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30	75	6	5	5	6	5	5	32
26	5	4	4	3	5	4	25	76	6	3	6	6	6	5	32
27	5	5	3	5	4	5	27	77	5	5	5	5	6	5	31
28	5	5	5	4	5	5	29	78	5	5	4	4	4	4	26
29	5	5	5	5	5	5	30	79	6	6	6	6	6	6	36
30	4	3	4	5	5	5	26	80	5	5	5	5	5	5	30
31	4	3	5	4	4	4	24	81	6	6	5	6	5	5	33
32	5	3	5	5	4	5	27	82	3	3	4	4	2	4	20
33	5	5	5	5	5	5	30	83	5	5	5	6	5	6	32
34	5	5	5	6	6	5	32	84	5	5	5	6	5	5	31
35	4	4	5	4	5	4	26	95	5	5	4	5	5	5	29

36	4	5	4	4	3	4	24	86	6	6	5	5	6	6	34
37	5	3	4	6	5	5	28	87	4	4	4	5	4	4	25
38	6	5	5	6	3	5	30	88	5	6	4	5	5	5	30
39	3	4	4	4	3	4	22	89	6	5	4	6	5	5	31
40	5	3	2	5	3	4	22	90	5	4	5	5	5	5	29
41	6	5	6	3	3	5	28	91	4	5	5	5	4	5	28
42	5	4	5	3	5	5	27	92	5	5	5	5	4	5	29
43	6	6	6	6	4	6	34	93	5	5	4	4	5	5	28
44	4	4	4	3	3	4	22	94	5	5	5	4	3	5	27
45	4	4	4	3	3	4	22	95	4	5	5	5	5	5	29
46	6	3	5	3	3	5	25	96	4	4	5	4	4	3	24
47	5	3	5	3	2	4	22	97	4	6	3	4	4	5	26
48	5	5	5	5	5	5	30	98	5	5	5	4	4	6	29
49	6	6	6	6	6	6	36	99	5	5	5	4	4	5	28
50	3	5	3	4	4	4	23	100	5	5	3	4	4	6	27

5) Penggunaan *Mobile Banking* (Y)

NO	Y					TOTAL	NO	Y					TOTAL
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
1	5	3	2	5	3	18	51	5	3	3	5	3	19
2	3	3	2	5	3	16	52	3	3	3	3	2	14
3	5	2	2	3	3	15	53	5	3	3	3	5	19
4	3	2	5	3	5	18	54	6	6	6	5	6	29
5	2	2	2	2	2	10	55	5	2	5	5	2	19
6	3	3	3	5	5	19	56	5	3	5	5	4	22
7	4	3	2	5	5	19	57	5	3	5	5	4	22
8	5	2	2	2	2	13	58	5	5	5	5	5	25
9	6	6	6	6	6	30	59	5	5	5	5	5	25
10	5	6	5	6	6	28	60	3	3	3	5	5	19
11	4	3	2	4	3	16	61	5	5	5	5	5	25
12	5	3	2	4	5	19	62	4	2	2	5	3	16
13	5	3	3	4	5	20	63	6	3	5	5	5	24
14	4	3	5	5	5	22	64	2	5	5	5	4	21
15	6	3	5	5	3	22	65	5	5	5	5	5	25
16	5	3	5	5	5	23	66	4	3	4	3	4	18
17	4	2	3	5	4	18	67	3	3	5	5	4	20
18	5	3	3	5	6	22	68	5	5	5	5	3	23
19	4	2	2	5	5	18	69	5	5	4	5	5	24
20	6	5	5	5	6	27	70	5	5	5	5	5	25
21	4	3	5	2	2	16	71	3	4	5	5	5	22

22	6	2	5	5	5	23	72	3	4	4	5	2	18
23	5	2	5	3	2	17	73	3	4	4	3	1	15
24	4	2	2	5	2	15	74	6	5	5	6	5	27
25	4	3	5	6	6	24	75	6	3	4	5	4	22
26	4	3	3	3	4	17	76	5	3	4	5	6	23
27	5	2	2	5	4	18	77	2	2	4	4	2	14
28	5	2	4	5	4	20	78	5	2	5	6	5	23
29	5	1	2	5	5	18	79	5	3	4	5	3	20
30	4	4	3	5	5	21	80	5	3	5	5	3	21
31	4	2	2	5	5	18	81	5	5	5	5	5	25
32	6	5	5	3	5	24	82	4	2	4	4	2	16
33	5	5	5	5	5	25	83	4	5	4	5	5	23
34	5	5	5	5	5	25	84	6	6	6	5	4	27
35	4	2	4	2	2	14	95	5	4	5	3	5	22
36	5	4	5	5	3	22	86	5	4	5	3	4	21
37	5	2	5	5	5	22	87	5	5	4	4	4	22
38	4	4	4	5	5	22	88	5	5	5	3	3	21
39	4	4	4	4	4	20	89	5	4	3	5	3	20
40	6	2	2	3	5	18	90	4	2	3	4	2	15
41	4	4	6	3	4	21	91	6	5	4	5	3	23
42	5	2	5	5	4	21	92	6	2	5	4	5	22
43	5	5	5	6	6	27	93	5	5	5	5	4	24
44	2	3	1	4	5	15	94	5	3	5	5	5	23
45	5	2	2	3	4	16	95	5	3	5	5	2	20
46	6	5	1	4	6	22	96	5	3	4	5	4	21
47	2	2	2	5	6	17	97	6	3	4	5	4	22
48	5	5	5	5	4	24	98	5	5	5	5	4	24
49	6	6	3	6	5	26	99	5	3	4	4	3	19
50	5	3	3	4	4	19	100	2	2	2	4	4	14

Lampiran 3 : Hasil Data Statistik SPSS

A. Uji validitas data

1) Variabel Kepercayaan

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.549**	.584**	.401**	.329**	.234*	.329**	.147	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.019	.001	.143	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.549**	1	.522**	.363**	.233*	.275**	.357**	.034	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.020	.006	.000	.736	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.584**	.522**	1	.329**	.284**	.210*	.399**	.219*	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.004	.036	.000	.029	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.401**	.363**	.329**	1	.539**	.329**	.243*	.238*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.001	.015	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.329**	.233*	.284**	.539**	1	.293**	.086	.291**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.001	.020	.004	.000		.003	.395	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.234*	.275**	.210*	.329**	.293**	1	.313**	.261**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.019	.006	.036	.001	.003		.002	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.329**	.357**	.399**	.243*	.086	.313**	1	.220*	.602**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.015	.395	.002		.028	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.147	.034	.219*	.238*	.291**	.261**	.220*	1	.501**
	Sig. (2-tailed)	.143	.736	.029	.017	.003	.009	.028		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.711**	.658**	.713**	.673**	.595**	.566**	.602**	.501**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

X3	Pearson Correlation	.718**	.696**	.621**	.679**	.564**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

4) Variabel Kemudahan

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.340**	.382**	.312**	.383**	.518**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.340**	1	.218*	.288**	.365**	.442**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.001		.029	.004	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.382**	.218*	1	.178	.420**	.334**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.029		.076	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.312**	.288**	.178	1	.407**	.333**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.076		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.383**	.365**	.420**	.407**	1	.423**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	.518**	.442**	.334**	.333**	.423**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.696**	.670**	.595**	.647**	.758**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

5) Variabel Penggunaan *Mobile Banking* (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.307**	.329**	.221*	.250*	.618**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.027	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.307**	1	.474**	.301**	.325**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.329**	.474**	1	.232*	.125	.675**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.020	.214	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.221*	.301**	.232*	1	.433**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.027	.002	.020		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.250*	.325**	.125	.433**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.214	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.618**	.748**	.675**	.625**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

B. Uji Reliabilitas

1) Variabel Kepercayaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	8

2) Variabel Keamanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	3

3) Variabel Manfaat

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	6

4) Variabel Kemudahan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	6

5) Variabel penggunaan *Mobile Banking*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	102	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

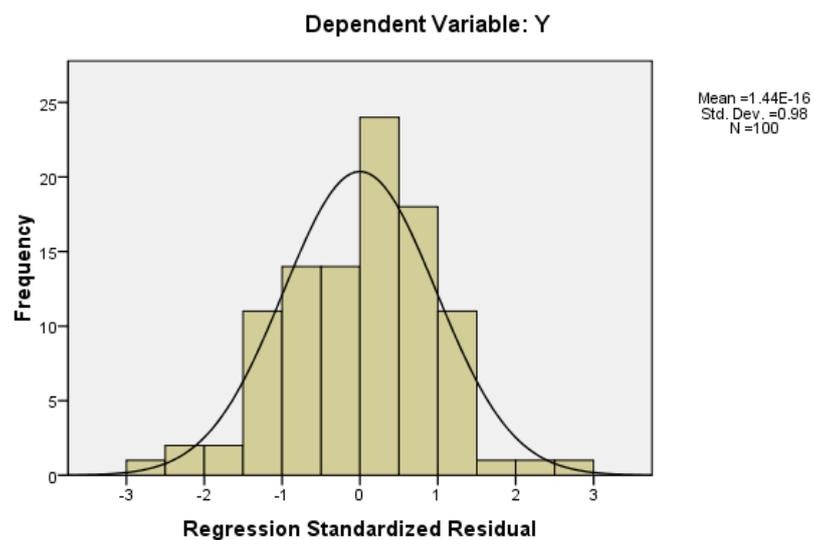
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.679	5

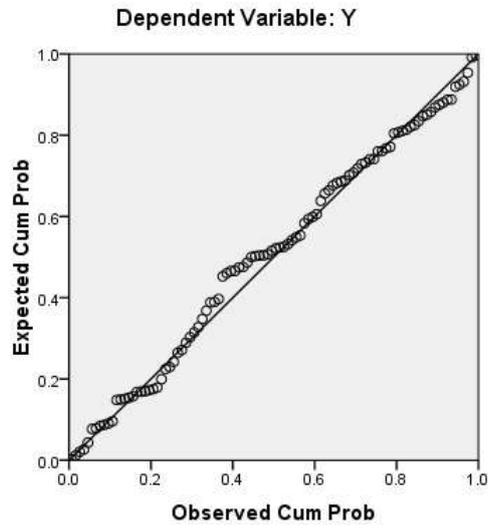
C. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2) Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046		
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003	.606	1.649
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016	.942	1.062
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010	.765	1.307
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003	.676	1.479

a. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

3) Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PENG.M.BANKING* Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	662.364	21	31.541	3.011	.000
		Linearity	500.845	1	500.845	47.819	.000
		Deviation from Linearity	161.519	20	8.076	.771	.739
	Within Groups		816.946	78	10.474		
	Total		1479.310	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PENG.M.BANKING * Keamanan	Between Groups	(Combined)	258.928	11	23.539	1.697	.087
		Linearity	148.937	1	148.937	10.740	.002
		Deviation from Linearity	109.992	10	10.999	.793	.635
	Within Groups		1220.382	88	13.868		
	Total		1479.310	99			

ANOVA Table

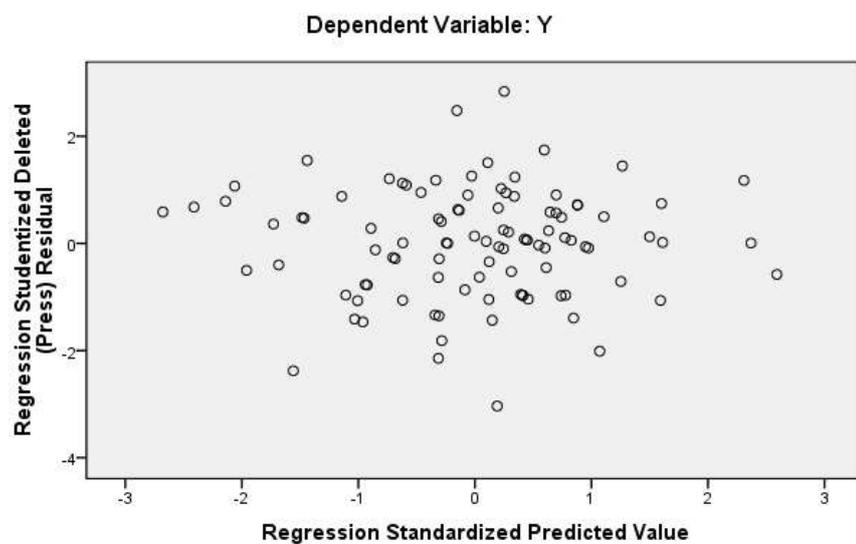
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PENG.M.BANKING * Manfaat	Between Groups	(Combined)	556.737	18	30.930	2.716	.001
		Linearity	326.735	1	326.735	28.687	.000
		Deviation from Linearity	230.002	17	13.530	1.188	.293
	Within Groups		922.573	81	11.390		
	Total		1479.310	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PENG.M.BANKING * Kemudahan	Between Groups	(Combined)	582.774	16	36.423	3.372	.000
		Linearity	446.436	1	446.436	41.330	.000
		Deviation from Linearity	136.338	15	9.089	.841	.630
	Within Groups		896.536	83	10.802		
	Total		1479.310	99			

4) Uji Heterokedastisitas

Scatterplot



D. Analisis regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003

a. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

E. Pengujian Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (Uji t, Uji F, Uji R²)Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.460	2.84158

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

b. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046		
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003	.606	1.649
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016	.942	1.062
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010	.765	1.307
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003	.676	1.479

a. Dependent Variable: PENG.M.BANKING

Lampiran 4 : r Tabel

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 5 : t Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

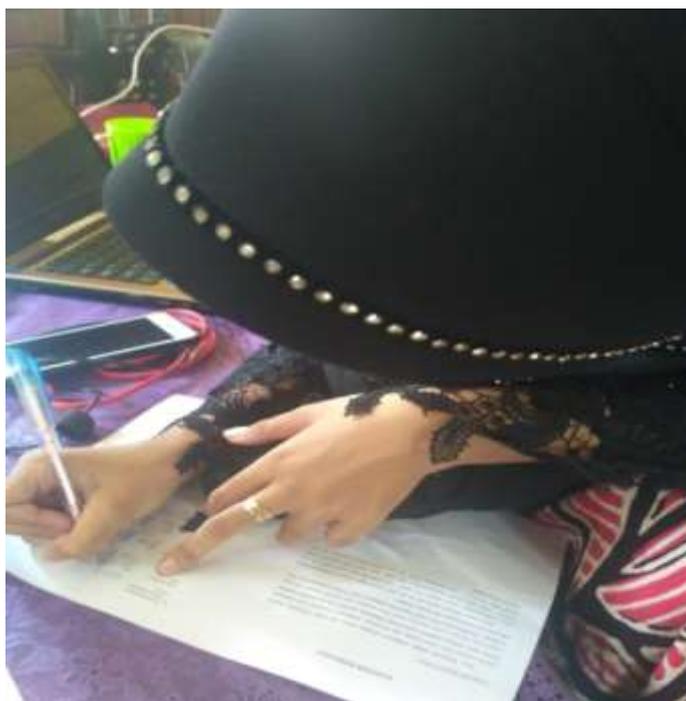
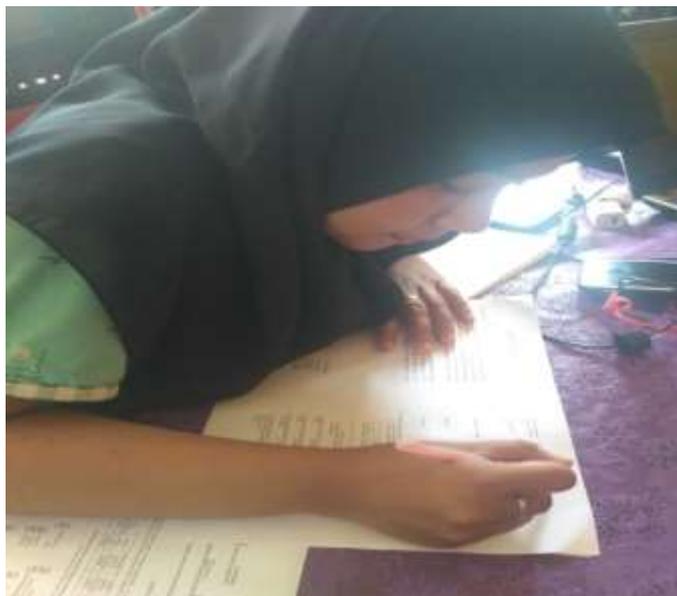
Lampiran 6 : F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran 7 : Dokumentasi







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ramayani
2. Nim : 4012016013
3. Tempat/Tgl Lahir : Seruway, 01 Januari 1998
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Dusun Bahagia Desa Pekan Seruway Kecamatan
Seruway Kabupaten Aceh Tamiang

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri Muka Sungai Kuruk berijazah Tahun 2010
2. Tamatan SMP Negeri 1 Seruway berijazah Tahun 2013
3. Tamatan SMA Negeri 1 Seruway berijazah Tahun 2016

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. -

Langsa, 2020

Ramayani