FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BSI UNTUK PEMBAYARAN *ONLINE SHOP*

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Wardany
NIM. 4012020059



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA 2024/ 1444

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BSI UNTUK PEMBAYARAN *ONLINE SHOP*

Oleh:

Wardany
NIM. 4012020059

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

Langsa, 19 Juli 2024

Pembimbing I	Pembimbing II
Chahayu Astina, S.E., M.Si	**Eni Haryani Bahri, M.E**
NIP. 19841123 201903 2 007	**NIP. 19910825 202012 2 021**

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*"Atas nama Wardany dengan Nim: 4012020059 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 01 Agustus 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 12 Agustus 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Ketua/Penguji I	Sekretaris/Penguji II
Chahaya Astina, S.E., M.Si	**Eni Haryani Bahri, M.E**
NIP. 19841123 201903 2 007	**NIP. 19910825 202012 2 021**
Anggota/Penguji III	Anggota/Penguji IV
Dr. Syamsul Rizal, S.H.I., M.SI	**Dr. Arief Muammar, M.Pem.I**
NIP. 19781215 200912 1 002	**NIDN.2025118902**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Muhammad Amin, MA
NIP. 19820205 200710 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Wardany
NIM	: 4012020059
Tempat, Tanggal Lahir	: Langsa, 07-02-2002
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jln. Masjid Dusun Amal, Gampong Sidodadi Kota Langsa.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop***" 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, 01 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Wardany

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sembilan bulan ibuku merakit tubuhku untuk menjadi mesin penghancur badai, maka tak pantas aku tumbang hanya karena omongan mulut seseorang”

"Orang lain tidak akan mau tau dan tidak akan peduli masa sulitnya kita, yang mereka inggin tau dan menilai hanya dibagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Inggat ada senyuman ibu yang menantikanmu ketika kamu berhasil dimasa yang akan datang "

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.". (Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa"

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini saya persembahkan kepada ibu saya (Bainar) dan ayah saya (Gulo liswar), terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan dan nasihat-nasihat yang telah diberikan selama ini, juga buat keluarga semuanya, dan untuk pembimbing skripsi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan ntuk mengetahui dan menganalisis apakah kepercayaan, keamanan, kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop.* Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Langsa yang belum menggunakan *mobile banking* BSI yang tidak diketahui berapa jumlahnya sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan *merger* yang dilakukan BSI bertujuan untuk memperkuat permodalan sehingga nasabah merasa percaya terhadap Bank Syariah Indonesia. Variabel kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} 2,478 > t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{01} ditolak. Artinya kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Variabel keamanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,829 > t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{02} ditolak. Artinya keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Variabel kemudahan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,137 < t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,258 > alpha 0,05 maka H_{a3} ditolak. Artinya kemudahan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Variabel ketersediaan fitur memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,187 > t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 < alpha 0,05 maka H_{04} ditolak. Artinya ketersediaan fitur memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Terdapat pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel ekspektasi kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai F_{hitung}= 45,362 > F_{tabel} 2,46 dengan nilai signifikansi = 0.000

Kata kunci : kepercayaan, keamanan, kemudahan, ketersediaan fitur, minat, *mobile banking* BSI

ABSTRACT

This research aims to find out and analyze whether trust, security, convenience and feature availability influence interest in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments. The population of this research is all the people of Langsa City who have not used BSI Mobile Banking, the number of which is unknown, while the sample in this research is 100. The results of the research show that the merger carried out by BSI aims to strengthen capital so that customers feel confident in Bank Syariah Indonesia. The trust variable has a tcount value of 2.478 > ttable of 1.660, with a significance value of 0.015 < alpha 0.05, so H01 is rejected. This means that trust has a positive and significant influence on interest in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments in Langsa City. The security variable has a t value of 8.829 > t table of 1.660, with a significance value of 0.015 < alpha 0.05, so H02 is rejected. This means that security has a positive and significant influence on interest in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments in Langsa City. The convenience variable has a tcount value of 1.137 < ttable of 1.660, with a significance value of 0.258 > alpha 0.05, so Ha3 is rejected. This means that convenience does not have a positive and significant influence on interest in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments in Langsa City. The feature availability variable has a t value of 2.187 > t table of 1.660, with a significance value of 0.031 < alpha 0.05, so H04 is rejected. This means that the availability of features has a positive and significant influence on interest in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments in Langsa City. There is a simultaneous (overall) influence between the variables expectations of trust (X1), security (X2), convenience (X3) and feature availability (X4) on interest (Y) in using BSI Mobile Banking services for Online Shop payments in Langsa City which can be seen from F test results, with a value of Fcount = 45.362 > from Ftable 2.46 with a significance value = 0.000

***Keywords**: Trust, Security, Convenience, Feature Availability, Interest, BSI Mobile Banking*

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, **" Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*"** dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fał Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa
4. Ibu Chahayu Astina, M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penelitian ini.

5. Ibu Eni Haryani Bahri, M.E , selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Teruntuk Orang tua tercinta Ayah (Gulo Liswar), Ibu (Bainar), kakak (Mona Agustina), dan adik- adikku (Azzurarahmaa dan Nayla Az-zhizira). Yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk teman - temanku Adjeng mauliani, Delita Husada, Devita Syahriani, Nurul Fadilla Putri Mauliza dan Reni. Terimakasih juga untuk kalian selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa untuk penulis. Terima kasih sudah menjadi teman-teman yang sangat baik bahkan kita sudah seperti keluarga. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perkuliahan ini.

Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, 01 Juli 2024

Peneliti

Wardany

TRANSLITERASI

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 itu dan transliterasinya dengan huruf latin

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	KasrahI	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَيْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Żakira	=	ذُكِرَ
Yażhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / ـَى	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِيْ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُوْ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيْلَ
Yaqūlu	=	يَقُوْلُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati
Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

c. Kalau 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 ditransliterasikan dengan **ha (h).**
Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal **=** رَوْضَةُ الأَطْفَالَ

Rauḍhatul aṭfal

al-Madīnah al-Munawwarah = المَدِيْنَةُ المُنَوَّرَةُ

al-Madīnatul-Munawwarah

Ṭalḥah = طَلحَة

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	البِرُّ
al-Ḥajj	=	الَحجُّ
Nu’imma	=	نُعِمَّ

6. Kata Sandang

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

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

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

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.
Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.
Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّـيِّـدَةُ
asy-Syamsu	=	اَلشَّـمْـسُ
al-Qalamu	=	اَلقَلَمُ
al-Badī'u	=	اَلبَدِيْعُ
al-Jalālu	=	اَلجَلاَلُ

7. Hamzah

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

Contoh:

Ta'khużūna	=	تَأْخُذُوْنَ
an-Nau'	=	اَلنَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أُمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ الله لَهُوَ خَيْرُالرَّازِقِينُ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوْا الكَيْلَ وَالمِيْزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān
Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْراهِيْمُ الخَلِيْلُ

Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ الله مَجْرهَا وَمرسَاها

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَلله عَلَى النَّاسِ حجُّ البَيْتِ مَنِ اسْتطاَعَ اِلَيْهِ سَبِيْلاً

Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رُسُوْلٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لِلَّذِيْ بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi’a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْ أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur’an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur’an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn
Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penelitian itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللهِ وَفَتح قريب

Naṣrun minallāhi wa fatḥun qarīb

لِلهِ الْأَمْرُ جَمِيْعًا

Lillāhi al-amru jamī‘an
Lillāahil-amru jamī‘an

وَاللهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيْمٌ

Wallāhu bikulli syaiin ‘alīm

10. Tajwid

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN ..... **i**
PENGESAHAN ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
TRANSLITERASI ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Rumusan Masalah 9
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian 10
1.5. Penjelasan Istilah 11
1.6. Sistematika Penulisan 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA
2.1. *Electronic Mobile Banking* 14
2.2. Kepercayaan 17
2.2.1. Pengertian Kepercayaan 17
2.2.2. Indikator Kepercayaan 19
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan 19
2.3. Kemanan 20
2.3.1. Pengertian Keamanan 20
2.3.2. Indikator Keamanan 21
2.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Keamanan 22
2.4. Kemudahan 23
2.4.1. PengertianPersepsi Kemudahan 23
2.4.2. Indikator Kemudahan 25
2.4.3. Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan 25
2.5. Ketersediaan Fitur 27
2.5.1. Pengertian Ketersediaan Fitur 27
2.5.2. Indikator Ketersediaan Fitur 28
2.5.3. Faktor yang Mempengaruhi Ketersediaan Fitur 29
2.6. Minat 30
2.6.1. Pengertian Minat 30
2.6.2. Indikator Minat 31
2.6.3. Faktor yang Mempengaruhi Minat 32
2.7. Hubungan Antara Variabel 33

2.8. Penelitian Terdahulu 35
2.9. Kerangka Teori 41
2.10. Hipotesis 42
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Jenis dan sifat penelitian 44
3.2. Lokasi dan Waktu penelitian 44
3.3. Popualasi dan sampel 45
3.4. Sumber Data Penelitian 46
3.5. Teknik Pengumpulan Data 47
3.6. Identifikasi dan Definisi operasional 48
3.7. Metode Analisis Data 51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Hasil Penelitian 58
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 58
4.1.2. Deskripsi Penelitian 59
4.1.3. Uji Validitas 61
4.1.4. Uji Reliabilitas 62
4.1.5. Uji Asumsi Klasik 63
4.1.6. Uji Hipotesis 72
4.2. Pembahasan 75
4.2.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop* 75
4.2.2. Pengaruh Kemananan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop* 77
4.2.3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop* 79
4.2.4. Pengaruh Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop* 80
4.2.5. Pengaruh Kepercayaan, Kemanana, Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop* 82
BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 83
5.2. Saran 84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 35
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel..... 49
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Kuesioner 52
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... 60
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia 60
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan..... 61
Tabel 4.4. Uji Validitas..... 61
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas 62
Tabel 4.6. Uji Normalitas..... 63
Tabel 4.7. Uji Linearitas 66
Tabel 4.8. Uji Multikolinearitas 68
Tabel 4.9. Uji Analisis Regresi Berganda..... 70
Tabel 4.10.Uji T..... 72
Tabel 4.11.Uji F 74
Tabel 4.12.Uji R..... 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori 41
Gambar 4.1. Uji Normalitas 64
Gambar 4.2. Uji Histogram 65
Gambar 4.3. Uji Heterokedastisitas 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....90
Lampiran 2 Dokumentasi.....94
Lampiran 3 Daftar Wawancara.....95
Lampiran 4 Data Tabulasi Kuesioner.....96
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....99
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Regresi.....104
Lampiran 7 Tabel Uji T dan F.....110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana Indonesia merupakan negara yang mayoritas Muslim terbesar di dunia. Masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpaling pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah.[1] Bank syariah melihat pemanfaatan teknologi memberikan efektivitas dalam memberikan pelayanan jasa, kemanfaatan, kelengkapan fitur, aspek keamanan dan kemudahan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh bank syariah yaitu dengan *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. [2]

Mobile banking adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu *mobile banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (*handphone*).[3] Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler

[1] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2020). h,34

[2] Ramadhan, 'Persepsi Kemudahan Pengunaan, Presepsi Kredibilitas Dan Persepi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking.', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 4.1 (2019).

[3] Rohadi Fatah, *Buku Produk-Produk Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Gema Insani Press, 2019). h,11

yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank terdekat untuk bertransaksi. Salah satu Bank Syariah yang menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) yang merupakan satu-satunya Bank Syariah terbesar di Indonesia dan baru diresmikan untuk beroperasi yaitu pada 1 Februari 2021 dan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan internet sebagai peluang untuk membuat sistem layanan secara online.[4] Bank Syariah Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para nasabahnya salah satunya yaitu dengan menyediakan fitur-fitur yang menarik dan kekinian untuk semakin memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Tidak hanya menyediakan fitur terkait masalah perbankan saja, namun aplikasi BSI *mobile* juga menyediakan fitur layanan islami (juz amma, asmaul husna, kalkulator qurban), fitur berbagi (dompet dhuafa, rumah zakat, kitabisa, donasi bantuan Covid, jadi berkah.id, dan fidyah), fitur *top up E-wallet* (E-Money, LinkAja, Go-pay, Paytren, OVO, dan ShopeePay), fitur *E-commerce* (Buka lapak, Tokopedia, Shopee, Doku, BUMDes, dan Bhinneka), fitur pembelian dan pembayaran (Voucher HP, PLN Prepaid, Paket Data, Tiket, Asuransi, dan lain-lain), serta mendukung sistem QRIS.[5]

Adanya BSI *mobile banking* secara langsung dapat mendukung berkembangnya usaha-usaha online shop yang ada, karena aplikasi tersebut membantu sistem pembayaran menjadi lebih mudah. Para pedagang dapat

[4] Somadi, 'Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Palembang Simpang Patal', *JEBI*, 1.2 (2021).

[5] Ahmad Firman and Laode Amijaya Kamaluddin, 'Benefits And Confidence In The Interest of E-Banking', *Jurnal Economic Resources*, 3.2620–6196 (2021), 94–100 <https://doi.org/10.33096/jer.v3i2.748>.

menyediakan berbagai jenis pembayaran bisa dengan menggunakan top up, transfer dan juga menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Semua layanan pembayaran tersebut tersedia di aplikasi BSI *Mobile*.

Lengkapnya fasilitas pembayaran yang ada di *mobile banking* membuat masyarakat dan juga para pedagang online akan menimbulkan minat menggunakan aplikasi tersebut.[6] Terdapat beberapa faktor yang mungkin berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* dalam melakukan pembayaran secara online yaitu kepercayaan, kemanan, kemudahan dan ketersediaan fitur layanan yang lengkap pada aplikasi BSI *mobile.*

Kepercayaan merupakan hal yang paling utama saat kita membangun sebuah bisnis terutama bisnis dalam bidang keuangan maupun jual beli. Dalam suatu transaksi bisnis antara kedua belah pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing dari mereka saling mempercayai.[7] Saat melakukan pembayaran online pihak pembeli melakukan pembayaran menggunakan BSI mobile dan pihak Bank harus dapat dipercaya bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil secara sempurna.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi minat adalah keamanan, keamanan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam *internet banking.*[8] Nasabah yang merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran online

---

[6] Pricilla Abigael Tamia and Efriyanto, 'Pengaruh Kemudahan , Ketersediaan Fitur Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Jenius Di Jabodetabek', *SNAM: Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen*, 3 (2023) <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/SNAM/article/view/741>.

[7] Wijaya, *Riset Pemasaran. Cetakan Ke-7* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020). h, 71

[8] Yamit Deliyanti, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2019). h, 24

menggunakan BSI *mobile* maka akan berminat untuk menggunakan layanan tersebut.

Faktor ketiga adalah kemudahan, dimana kemudahan dalam melakukan pembayaran online menggunakan BSI *mobile* diartikan menjadi suatu ukuran seorang percaya bahwa teknologi tadi mudah dipahami dan mudah dalam penggunaannya.[9] Para pembeli pastinya mengharapkan dapat melakukan pembayaran dengan lebih mudah karena adanya BSI *mobile* dan dapat mempersingkat waktu dalam proses pembayaran agar lebih efektiv dan evisien.

Faktor terakhir yang memungkinkan berpengaruh terhadap minat mengguanakan layanan BSI *mobile* dalam melakukan pembayaran online adalah ketersediaan fitur.[10] Ketersediaan fitur merupakan seluruh produk yang disediakan oleh BSI *mobile* yang dapat mendukung seluruh transaksi masyarakat, semakin lengkap fitur yang tersedia maka akan semakin besar minat dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile* pada saat melakukan pembayaran secara online.

Namun, dalam pengaplikasian BSI *mobile* untuk melakukan pembayaran secara online masih sering terjadi banyak kendala seperti aplikasi yang sering error, *mobile banking* yang tidak bisa merespon saat ingin melakukan transfer uang, transaksi top up dana sering terjadi kegagalan dimana uang yang dikirim sudah ada laporan terkirim namun tidak masuk ke tujuan, saat menggunakan bsi mobile juga jaringan harus kuat dan stabil dan yang terakhir saat nasabah

[9] J Nasution dan Sugianto Tuti Anggraini, Yenni Samri, 'Lembaga Keuangan Syariah Dan Dinamika Sosial', 2019, 27–40 <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2005-3-page-48.htm>. h, 44

[10] Kunto Suryanto, *Kinerja Pemasaran Perusahaan* (Surabaya: Pustaka Aksara, 2022). h 52

melakukan pengaduan-pengaduan di BSI Care yang ada di *mobile banking* terkait permasalahan yang dihadapi pihak BSI mobile tidak merespons.[11]

Permasalahan-permasalahan tersebut sangat bertolak belakang dengan fungsi dari BSI mobile sendiri dimana BSI *mobile* merupakan produk digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan dan sebagai bentuk penerapan *green banking* di BSI.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan kepada salah satu masyarakat Kota Langsa yang belum menggunakan BSI *mobile* yaitu sebagai berikut :

> "Saya belum berminat menggunakan aplikasi BSI *mobile* karena banyak berita miring yang terjadi seperti sering eror, transaksi tidak masuk ya begitu lah jadi saya kurang percaya dan lebih memilih menggunakan *action mobile banking* dari Bank Aceh yang memang belum pernah saya temui kendala apapun"[12]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kepercayaan terhadap aplikasi BSI *mobile* masih kurang karena BSI *mobile* sering terjadi kendala saat melakukan transaksi sehingga masyarakat kurang berminat menggunakan aplikasi tersebut dan lebih memilih menggunakan aplikasi *mobile banking* dari bank lain. Selain masalah pada kepercayaan, peneliti juga mendapati permasalan terkait dengan keamanan dari BSI *mobile* dimana uang yang di transfer ada laporan tekirim namun tidak masuk ke nomor rekening tujuan dan juga adanya berita terkait dengan data-data pribadi nasabah yang disebarluaskan oleh seorang *hacker*. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara awal kepada salah satu masyarakat Kota Langsa sebagai berikut :

---

[11] Hasil Observasi dan Wawancara Awal kepada nasabah pengguna Mobile Banking, 2024.
[12] Hasil Wawancara awal Kepada Ibu Tika tanggal 12 Juni 2024.

> "Iya pas ada berita yang BSI terkena *hacker* itu kan pada heboh dan teman-teman saya yang menggunakan BSI pada ketakutan karena takut data dirinya digunakan untuk hal-hal yang tidak baik misalkan seperti pinjol gitu jadi ya saya beranggapan bahwa BSI kurang aman sampai bisa ada berita seperti itu, dan pernah terjadi seperti transfer uang tapi uangnya tidak masuk dan saldo terpotong itu harus lagi buat laporan nunggu sampai 2 mingguan ya sudah tau la keamanan dari uang kita gimana jadi dari adanya berita negatif dan juga pengalaman teman dan keluarga saya yang seperti itu terhadap BSI saya merasa kurang aman jika menggunakan BSI jadi saya menggunakan *mobile banking* dari bank lain".[13]

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam melakukan transaksi keuangan masyarakat merasa bahwa BSI kurang aman karena masih sering terjadi permasalahan. Premasalahan selanjutnya terkait dengan kemudahan dalam melakukan transaksi, pada kenyataan yang terjadi BSI *mobile* tidak selalu memberikan kemudahan karena sering terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi, manfaat yang diberikan juga sering tidak maksimal yang dirasakan oleh nasabah karena BSI mobile sering error sehingga nasabah tetap harus ke ATM untuk melaukan pembayaran. Hasil tersebut didukung oleh hasil wawancara berikut ini:

> "BSI *mobile* sering gangguan sehingga tidak dapat melakukan transfer, saat melakukan transfer sering gagal jadi harus ke ATM sama saja tidak mempermudah".[14]

Hasil wawancara kepada Nazar mengatakan bahwa

> "Mau melakukan pembayaran menggunakan BSI *mobile* susah harus berulang-ulang memasukkan *password* terus kalau jaringan tidak stabil transaksi gagal jadi ulang lagi terkadang sampai gagal 2 kali sudah la saya terakhir ke ATM aja transfernya".[15]

Seharusnya dengan ada BSI *mobile* masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi namun karena sering terjadi *error* jadi nasabah menjadi

[13] Hasil Wawancara awal Kepada Ibu Widya tanggal 12 Juni 2024.
[14] Hasil wawancara awal kepada Dinda Friska tanggal 14 Juni 2024
[15] Hasil wawancara awal kepada Nazar tanggal 14 Juni 2024

kesulitan saat ingin melakukan pembayaran sehingga harus pergi ke ATM, dalam hal ini BSI *mobile* belum bekerja sesuai dengan fungsinya secara maksimal. BSI *mobile* menjadi menarik untuk digunakan karena memiliki fitur yang sangat beragam, dengan banyaknya fitur yang ditawarkan oleh BSI *mobile* maka akan timbul minat dalam menggunakan BSI *mobile*. Namun dengan adanya berbagai keluhan dari BSI *mobile* lengkapnya fitur tidak menjadi jaminan masyarakat berminat menggunakan BSI *mobile* karena masyarakat beranggapan untuk apa fitur lengkap tapi tidak bisa digunakan secara maksimal.[16]

Namun dengan banyaknya permasalahan tersebut tidak menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan *mobile banking* BSI, hal tersebut dikarenakan *mobile banking* telah menjadi sebuah kebutuhan bagi seluruh masyarakat terlebih dalam melakukan pembayaran secara online. Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya layanan *mobile banking* karena banyak kemudahan yang didapat seperti transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tidak perlu membawa uang tunai yang terlalu banyak dan pembayaran bisa dilakukan hanya dengan menggunakan *smartphone.*

Hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Abdul menunjukkan bahwa variabel manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai signifikasi 0,074 > 0,05. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai signifikasi 0,031 < 0,05. Variabel Kemudahan

[16] Nur Azizah, 'Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi BSI Mobile', *Jurnal Ekonomi Sosial*, 7.1 (2022), 63–71.

Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai signifikasi 0,079 > 0,05.[17]

Penelitian yang dilakukan oleh Edy Junaidi menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki nilai signifikan 0,02 < 0,05. Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap minat dengan nilai signifikasi 0,162 > 0,05. Variabel kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking dengan nilai signfikasi 0,000 < 0,05.[18]

Penelitian yang dilakukan oleh Dhawani menujukkan bahwa manfaat secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* muamalat DIN pada PT bank muamalat KCU Kediri dengan nilai signfikasi 0,000 < 005. kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* muamalat DIN pada PT bank muamalat KCU Kediri dengan nilai signfikasi 0,000 < 005. Kemudahan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* muamalat DIN pada PT bank muamalat KCU Kediri dengan nilai signfikasi 0,000 < 005. [19]

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi BSI *mobile banking* dengan beberapa variabel yang dimungkinkan akan berpengaruh. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Faktor-Faktor yang**

---

[17] Abdul Jalil Nurdin, Rukma Ningrum, Bachmid, Sofyan, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudanan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking BAnk Mega Syariah Cabang Palu', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1, 2021.

[18] Edy Junaedi, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan', *I-BEST: ISLAMIC BANKING & ECONOMIC LAW STUDIES*, 2 (2023), 13–32.

[19] Dhawami Ahmad and Rizal Fitra, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network', *Journal of Islamic Banking and Finance*, 2.1 (2023), 46–57.

Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI untuk Pembayaran *Online Shop* ”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian yaitu :

1. Masyarakat masih kurang percaya terhadap aplikasi BSI Mobile karena aplikasi tersebut sering terjadi gangguan dan kendala.
2. BSI *mobile* dianggap masih kurang aman karena adanya berita-berita mengenai data diri nasabah yang berhasil di sebar luaskan oleh *hacker*.
3. Pada kenyataan yang terjadi BSI *mobile* tidak selalu memberikan Kemudahan karena sering terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi, manfaat yang diberikan juga sering tidak maksimal yang dirasakan oleh nasabah karena BSI mobile sering error sehingga nasabah tetap harus ke ATM untuk melaukan pembayaran.
4. BSI *mobile* memiliki fitur yang sangat beragam, dengan banyaknya fitur yang ditawarkan. Namun dengan adanya berbagai keluhan dari BSI *mobile* lengkapnya fitur tidak menjadi jaminan masyarakat berminat menggunakan BSI *mobile* karena masyarakat beranggapan untuk apa fitur lengkap tapi tidak bisa digunakan secara maksimal

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian keputusan bertransaksi dalam berbelanja online dengan menggunakan analisis TAM dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*?
4. Apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*?
5. Apakah kepercayaan, keamanan, kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*

4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepercayaan, keamanan, kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop*

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Bagi prodi diharapkan penelitian ini menjadi salah satu sumber informasi bagi pihak yang ingin mengetahui mengenai kelanjutan hasil penelitian sedangkan bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan sebagai kajian untuk peneliti selanjutnya

2. Manfaat Praktis

   Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk menambah wawasan dan pandangan terhadap penelitian yang sejalan dengan topik yang diteliti

1.5 Penjelasan Istilah

1. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan hal yang paling utama saat kita membangun sebuah bisnis. Kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai

transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan nasabah dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.[20]

2. Keamanan

Keamanan juga diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet banking. Dalam konteks internet banking, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu.[21]

3. Kemudahan

Kemudahan penggunaan diartikan menjadi suatu ukuran seorang percaya bahwa teknologi tadi gampang dipahami dan gampang dalam penggunaannya.[22]

4. Kelengkapan Fitur

Kelengkapan fitur mengarah pada layanan yang tersedia di *Mobile Banking* merupakan pembaruan produk dikaitkan dengan ketersediaan teknologi tepat guna, dan dukungan teknis, pengenalan yang tepat dan peningkatan layanan elektronik.[23]

5. Minat

Minat berperilaku merupakan minat (keinginan) seseorang untuk melakukan sesuatu, seseorang dapat melakukan sesuatu apabila terjadi minat atau keinginan untuk melakukan sesuatu.[24]

---

[20] Wijatno, *Pengantar Entrepreneurship* (Jakarta: Grasindo, 2019). h 61
[21] Wahyuno, 'Manajemen Pemasaran' (Jakarta: Graha Ilmu, 2020). h. 76
[22] Jakfar Kasmir, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Kencana Medika, 2018). h. 58
[23] David Craven, *Pemasaran Strategis* (Jakarta: Phelindo, 2020). h. 31
[24] Imam Sugih Rahayu, 'Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini disajikan secara sistematik pembahasan berdasarkan penulisan karya ilmiah yang merujuk pada penulisan penelitian skripsi FEBI IAIN Langsa, adapun sistematiknya terdiri dari Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV dan Bab V yang diuraikan sebagai berikut:

1. Bab I adalah bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
2. Bab II adalah bab kajian teoritis yang terdiri dari tinjauan pustaka, penelitian sebelumnya, kerangka teoritis dan hipotesis.
3. Bab III adalah bab metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, defenisi operasional dan teknik analisis data.
4. Bab IV adalah bab hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan gambaran lokasi penelitian, analisis data dan interpretasi hasil penelitian
5. Bab V adalah bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

Mandiri Cabang Yogyakarta)', *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5.2 (2019), 137 <https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150>.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

Kota Langsa merupakan salah satu Kota Otonom termuda di Provinsi Aceh, Secara geografis wilayah Kota Langsa memiliki kedudukan strategis, baik dari segi ekonomi maupun sosial budaya. Mempunyai potensi di bidang industri, perdagangan dan pertanian, kota Langsa memiliki prospek yang baik bagi pemenuhan pasar didalam maupun luar negeri. [107] Kota Langsa memiliki luas wilayah 262,41 km², yang terletak pada posisi antara 04°24'35,68"-04°33'47,03" lintang utara dan 97°53'14,59"/98°04'42,16" bujur timur dengan ketinggian wilayah antara 0-25 meter di atas permukaan laut serta memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Birem Bayeun dan Kabupaten Aceh Timur
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Birem Bayeun dan Kabupaten Aceh Timur.[108]

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan

[107] Al Azmi, *Sejarah Kota Langsa*.www//kotalangsa.co.id. di akses tanggal 14 Juli 2024.
[108] Ibbid.

BRI Syariah menjadi satu *entitas* yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. [109]Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).[110]

4.1.2 Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis usaha dan lama usaha. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1. berikut ini:

[109] https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami, diakses pada tanggal 17 Maret 2022

[110] *Ibid.,*

Tabel 4.1
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Perempuan	81	81%
2	Laki-Laki	19	19%
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Dari tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempyan sebanyak 81 (81%), sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 19 (19%).

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18-27 tahun	62	62%
2	28-39 tahun	31	31%
3	40-50 tahun	7	7%
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 18-27 tahun sebanyak 62 (62%), kemudian 28-39 tahun sebanyak 31 (31%) dan 40-50 tahun sebanyak 7 (7%).

3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SMA	31	31%
2	DIII/DV	10	10%
3	S1	59	59%
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian mayoritas berpendidikan S1 sebanyak 59 (59%), kemudian Sekolah Menengah Atas sebanyak 31 (31%) dan yang terakhir adalah DIII/DIV sebanyak 10 (10%).

4.1.3 Uji Validitas

Teknik yang digunakan dalam pengujian validitas ini adalah dengan teknik korelasi, dengan membandingkan hasil koefisien korelasi r_{hitung} dengan $r_{tabel.}$ Jika koefisien korelasi r_{hitung} > dari r_{tabel} maka butir-butir penelitian ini dikatakan valid. Dengan menggunakan N = 100-2 = 98 didapat r tabel 0.1966. Dari uji valitas diperoleh tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji validitas

No. Butir	(r hitung > r tabel) dimana r tabel 0,1966	Keterangan
kepercayaan **(X_1)**		
x.1.1	0,579	Valid
x.1.2	0,339	Valid
x.1.3	0,836	Valid
Keamanan (X_2)		
x.2.1	0,649	Valid
x.2.2	0,719	Valid
Kemudahan (X_3)		
x.3.1	0,655	Valid
x.3.2	0,584	Valid
x.3.3	0,573	Valid

No. Butir	(r hitung > r tabel) dimana r tabel 0,1966	Keterangan
x.3.4	0,684	Valid
x.3.5	0,426	Valid
Ketersediaan Fitur (X_4)		
x.4.1	0,714	Valid
x.4.2	0,509	Valid
x.4.3	0,608	Valid
x.4.4	0,777	Valid
Minat (Y)		
y.1	0,540	Valid
y.2	0,254	Valid
y.3	0,745	Valid
y.4	0,656	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari hasil perhitungan korelasi seluruhnya mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel (r tabel = 0,1966). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dan pernyataan pada instrument baik dari variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI seluruhnya valid.

4.1.4 Uji Reabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, untuk mengukur reabilitas dengan uji stastitik Cronbach Alpha diatas 0,60 sehingga instrument dapat dikatakan valid. Berikut ini adalah hasil uji Reliabilitas:

Tabel 4.5
Hasil uji Reliabilitas Kuesioner

Nama Variabel	*Cronbach Alpha* > 0,60	Keterangan
Kepercayaan (X_1)	0,690	Reliabel
Keamanaan (X_2)	0,725	Reliabel
Kemudahan (X_3)	0,723	Reliabel
Ketersediaan Fitur (X_4)	0,755	Reliabel
Minat (Y)	0,654	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil analisis uji reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI untuk pembayaran *Online Shop* memiliki nilai > 0,60, sehingga instrumen pada pelitian ini dinyatakan reliabel.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji stastitik non parametric Kolmogrof-Sminov (K-S). Jika signifikasi pada nilai *Kolmogrof Smirnov Z* < 0.05, maka Ha ditolak, jadi data residual berdistribusi tidak normal. Jika signifikasi pada nilai *Kolmogrof Smirnov Z* > 0.05, maka Ha diterima, jadi data residual berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,17839432
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,064
	Negative	-,102
Kolmogorov-Smirnov Z		1,024
Asymp. Sig. (2-tailed)		,245

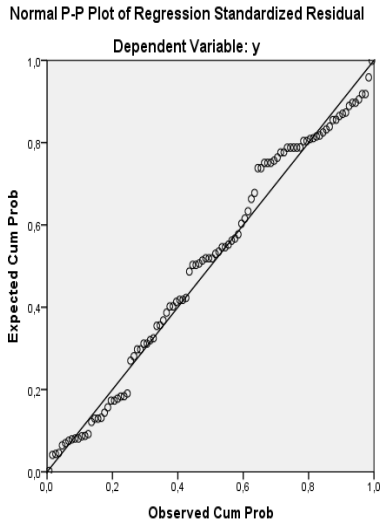
a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel diatas hasil uji Output diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 2,45 > dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa

seluruh data baik dari variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI untuk pembayaran *Online Shop* di Kota Langsa seluruhnya berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal atau grafik histogramnya, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

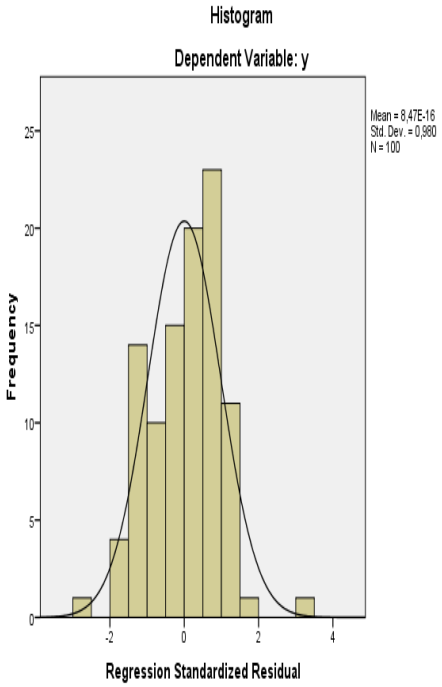
Gambar 4.1
Uji Normal P-Plot



Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Pada Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2
Histogram



Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola yang seimbang atau pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya berdistribusi normal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linear yang ditetapkan benar-benar sesuai dengan keadaanya atau tidak. Jika nilai signifikan dari *deviation from linearity* > alpha (0,05) maka nilai tersebut linear.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau analis tabel ANOVA. Berikut ini adalah hasil uji linearitas :

Tabel 4.7
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	128,628	6	21,438	7,346	,310
		Linearity	17,307	1	17,307	5,930	,017
		Deviation from Linearity	111,321	5	22,264	7,629	,070
	Within Groups		271,413	93	2,918		
	Total		400,040	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	301,419	5	60,284	57,459	,080
		Linearity	249,535	1	249,535	237,843	,109
		Deviation from Linearity	51,884	4	12,971	12,363	,190
	Within Groups		98,621	94	1,049		
	Total		400,040	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3	Between Groups	(Combined)	88,345	13	6,796	1,875	,044
		Linearity	23,964	1	23,964	6,612	,012
		Deviation from Linearity	64,381	12	5,365	1,480	,147
	Within Groups		311,695	86	3,624		
	Total		400,040	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x4	Between Groups	(Combined)	186,347	8	23,293	9,919	,040
		Linearity	95,647	1	95,647	40,731	,070
		Deviation from Linearity	90,700	7	12,957	5,518	,081
	Within Groups		213,693	91	2,348		
	Total		400,040	99			

Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 output Spss diatas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas yaitu variabel variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap variabel terikat minat (Y) menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI untuk pembayaran *Online Shop* di Kota Langsa. Nilai signifikan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

a. Kepercayaan (X_1) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.070. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Kepercayaan (X_1) terhadap minat (Y)

b. Keamanan (X_2) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.190 Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel keamanan (X_2) terhadap minat (Y).

c. Kemudahan (X_3) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.147 Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya

terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Kemudahan (X_3) terhadap minat (Y).

d. Ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) memiliki nilai signifikan yaitu 0.081. Dengan demikian nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y)

3. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut ini hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.8
Uji Multikoliniearitas
Coefficients[a]

Model		95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,447	7,544					
	x1	,035	,320	,208	,246	,149	,858	1,166
	x2	,675	1,067	,790	,671	,531	,636	1,573
	x3	-,036	,134	,245	,116	,068	,908	1,102
	x4	,012	,243	,489	,219	,132	,656	1,523

a. Dependent Variable: y
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa nilai Tolerance variabel kepercayaan (X_1) sebesar 0,858 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,166 lebih kecil dari 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

Nilai Tolerance variabel kemanan (X_2) sebesar 0,636 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,573 lebih kecil dar 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

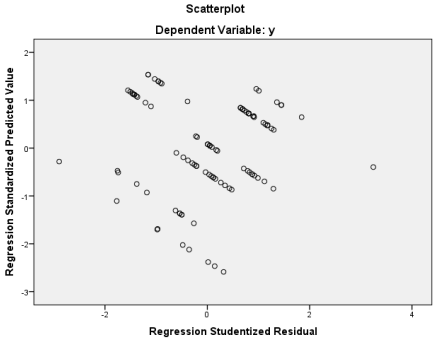
Nilai Tolerance variabel kemudahan (X_3) sebesar 0,908 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,102 lebih kecil dar 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas.

Nilai Tolerance variabel kelengkapan fitur (X_4) sebesar 0,656 lebih besar dari 0,1 sementara nilai VIF 1,523 lebih kecil dar 10 dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas

4. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik pada pengujian heterokedastisitas adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *scatterplot.* Jika terlihat titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak memengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.[111] Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar:

Gambar 4.3
Hasil Uji *scatterplot*



Sumber: Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

[111] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 125-126

Berdasarkan Gambar 4.3 terlihat titik-titik pada grafik plot menyebar atau tidak membentuk pola tertentu. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil analisis regresi berganda antara kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa adalah sebagai berikut:

y = Minat
X_1 = Kepercayaan
X_2 = Keamanan
x_3 = Kemudahan
X_4 = Ketersediaan Fitur

Tabel 4.9
Analisis Regresi Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,496	1,536		2,928	,004
	x1	,177	,072	,161	2,478	,015
	x2	,871	,099	,666	8,829	,000
	x3	,049	,043	,072	1,137	,258
	x4	,127	,058	,162	2,187	,031

a. Dependent Variable: y
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan pada tabel ditunjukkan sebagai berikut:

$Y = 4{,}496 + 0{,}177\ X_1 + 0{,}871\ X_2 + 0{,}049\ X_3 + 0{,}127\ X_4$

Keterangan :

a. Konstanta (a) sebesar 4,496 persen, dapat dijelaskan bila kepercayaan, keamanan, kemudahan dan ketersediaan fitur atau X_1, X_2, X_3 dan $X_4 = 0$ dianggap konstan, maka nilai minat sebesar 4,496 persen.

b. Nilai variabel kepercayaan (X_1) sebesar 0,177 persen, artinya jika variabel kepercayaan meningkat 1 persen maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,177 persen dengan asumsi keamanan, kemudahan dan ketersediaan tetap.

c. Nilai variabel keamanan (X_2) sebesar 0,871 persen, artinya jika variabel keamanan meningkat 1 persen maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,871 persen dengan asumsi kepercayaan, kemudahan dan ketersediaan fitur tetap

d. Nilai variabel kemudahan (X_3) sebesar 0,049 persen, artinya jika variabel kemudahan meningkat 1 persen maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,049 persen dengan asumsi kepercayaan, keamanan, dan ketersediaan fitur tetap

e. Nilai variabel ketersediaan fitur (X_4) sebesar 0,127 persen, artinya jika variabel ketersediaan fitur meningkat 1 persen maka nilai minat akan meningkat sebesar 0,127 persen dengan asumsi kepercayaan, keamanan dan kemudahan.

4.1.6 Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji t. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi < 0,05 dan atau jika ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel. 4.10
Hasil Uji T
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,496	1,536		2,928	,004
	x1	,177	,072	,161	2,478	,015
	x2	,871	,099	,666	8,829	,000
	x3	,049	,043	,072	1,137	,258
	x4	,127	,058	,162	2,187	,031

a. Dependent Variable: y
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} kepercayaan 2,478 > t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{01} ditolak. Artinya kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

Variabel keamanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,829 > t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{02} ditolak. Artinya keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

Variabel kemudahan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,137 < t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,258 > alpha 0,05 maka H_{a3} ditolak. Artinya kemudahan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

Variabel ketersediaan fitur memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,187 > t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 < alpha 0,05 maka H_{04} ditolak. Artinya ketersediaan fitur memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

2. Uji F (Uji Simultan)

Untuk menganalisis hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni nilai probabilitasnya, berpengaruh signifikan jika nilai probabilitas yang dihitung < 0,05 (signifikansi yang ditetapkan). Berikut ini adalah hasil pengujian uji F:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Uji F
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	262,567	4	65,642	45,362	,000[b]
	Residual	137,473	95	1,447		
	Total	400,040	99			

a. Dependent Variable: y
b. Predictors: (Constant), x4, x3, x1, x2
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai F_{hitung}= 45,362 > F_{tabel} 2,46 dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi (0.000 < 0.05), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a5} diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12
Hasil Uji Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810[a]	,656	,642	1,203

a. Predictors: (Constant), x4, x3, x1, x2
Sumber : Hasil penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.12 terlihat bahwa nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,642 atau 64,2%, yang menunjukkan keterangan kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa sebesar 64,2%, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari kepercayaan 2,478 > dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{01} ditolak. Artinya kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar kepercayaan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* BSI makan akan semakin meningkatkan minat menggunakan layanan *mobile banking* dalam melakukan pembayaran pada *online shop.*

Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Nurdin dkk dimana kepercayaan memiliki memiliki nilai Thitung sebesar 2.208 > 1.988 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000 artinya semakin besar kepercayaan maka akan semakin meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Mega Syariah Cabang Palu.[112]

Penelitian Sejalan dilakukan oleh Ahmad dan Fitra dimana secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN Pada PT Bank Muamalat KCU dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05 artinya *mobile banking* Muamalat DIN telah mampu beroperasional dengan maksimal sehingga nasabah merasa percaya dengan aplikasi tersebut.[113]

Penelitian sejalan juga dilakukan oleg Jhon Fernos dimana terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasray dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05. Alasan hipotesis diterima karena nasabah percaya bahwa perusahaan bisa memberi kejujuran kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking* maka dapat membuat transaksinya lebih mudah dan efisien[114]

Mobile Banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk

---

[112] Nurdin, Rukma Ningrum, Bachmid, Sofyan.

[113] Ahmad and Fitra.

[114] Jhon Fernos and Mairizal Alfadino, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya', *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16.2 (2021), 115–25 <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>.

melakukan transaksi salah satunya untuk melakukan pembayaran pada *online shop.* Kepercayaaan dalam menggunakan *mobile banking* BSI adalah kunci tantangan masa depan transaksi perbankan online, karena transaksi tersebut tidak memiliki kehadiran fisik dari cabang fisik, serta interaksi tatap muka antara satu pihak dengan pihak lainyya. Untuk mengatasi ketidakpastian dalam lingkungan transaksi mobile, kepercayaan membantu mengurangi penipuan dan risiko potensial (*potential risk*) dan meningkatkan kemungkinan pelanggan mengadopsi atau menggunakan *mobile banking.* Dengan adanya *mobile banking* transaski keuangan terutama saat melakukan pembayaran online menjadi lebih mudah karena *Mobile banking* BSI memiliki kemampuan operasional yang cukup baik, *Mobile banking* BSI berkerja tanpa adanya gangguan dan juga pihak BSI selalu memberi solusi yang tepat saat terjadi masalah dalam menggunakan *mobile banking*

4.2.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*

Variabel keamanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,829 > dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{02} ditolak. Artinya keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar keamanna yang diberikan oleh *mobile banking* BSI maka akan semakin meningkatkan minat dalam memnggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

Penelitian sejalan dilakuka oleh Sulmi dimana persepsi keamanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,684 dengan nilai signfikasi 0,000. Hal ini berarti persepsi keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking (Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)[115]

Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Pricilla dimana Keamanan memilik pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Jenius di Jabodetabek dengan nilai signfikasi 0,000 < 0,05. Artinya semakin besar keamanan yang dapat dijamin oleh sebuah aplikasi maka nasabah akan berminat untuk menggunakan apliaksi tersebut.[116]

Peneltian sejalan juga dilakukan oleh Alif dimana nilai t hitung dari variabel persepsi keamanan sebesar 2,684 dengan nilai signifikan 0,009. Nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel yakni 1,66088 dan nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai a = 0,05 itu menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan layanan *mobile banking* Bank BNI. [117]

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari pembagian kuesioner dan adanya dukungan dari penelitian terdahulu peneliti menyimpulkan bahwa keamanan merupakan isu yang penting dan sering kali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *mobile banking* berkurang. Namun hasil penelitian ini terjadi korelasi positif antara variabel keamanan terhadap variabel minat menggunakan *mobile banking* BSI

[115] Sulmi and others.
[116] Tamia and Efriyanto.
[117] Sulmi and others.

untuk pembayaran *Online Shop* di Kota Langsa. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak merasakan kekhawatiran keamanan atau dengan kata lain nasabah optimis bahwa layanan *mobile banking* BSI tersebut aman untuk digunakan

4.2.3 Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*

Variabel kemudahan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,137 < dari t_{tabel} sebesar 1,660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,258 > alpha 0,05 maka H_{a3} ditolak. Artinya kemudahan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Artinya kemudahan yang ada di layanan *mobile banking* BSI tidak berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan BSI Mobile.

Penelitian sejalan dilakukan oleh Nurdin bahwa kemudahan penggunaan dengan minat nasabah menggunakan *mobile banking* menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif namun tidak signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil uji yaitu nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu sebesar 1.785 < 1.988 dan nilai signifikansi sebesar 0.079 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.[118]

Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Nopy Ernawati bahwa Pada Pengujian pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan nilai T-statistik variabel kemudahan penggunaan adalah 1,307 nilai tersebut kurang dari 1,96 dan P value adalah 0,192 nilai ini lebih dari 0,05. Maka dapat dinyatakan

[118] Nurdin, Rukma Ningrum, Bachmid, Sofyan.

bahwa HO diterima dan Ha ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan.[119]

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dan didukung oleh hasil-hasil dari penelitian terdahulu bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dalam melakukan pembayaran online. Hal ini disebabkan mayoritas masyarakat Kota Langsa yang terbiasa melakukan pembayaran secara langsung dibandingkan dengan online dan didukung oleh faktor lain seperti *Mobile Banking* BSI sering sekali terjadi gangguan yang menyebabkan masyarakat Kota Langsa kurang berminat untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI

4.2.4 Pengaruh Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*

Variabel ketersediaan fitur memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,187 > dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 < alpha 0,05 maka H_{04} ditolak. Artinya ketersediaan fitur memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa. Jadi dapat disimpulkan bahwa fitur yang sangat lengkap yang dimiliki oleh *mobile banking* BSI membuat masyarakat berminat untuk menggunakan aplikasi tersebut di berbagai transaksi salah satunya adalah untuk pembayaran online.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Badrudin dimana secara parsial fitur layanan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat

[119] Nopy Ernawati. Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI*. Volume 03 Number 02 (September 2020)

menggukan *mobile banking,* untuk fitur layanan nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,022 < 0,05. Artinya semakin lengkap fitur layanan maka akan semakin meningkatkan minat menggunakan *mobile banking.*[120]

Penelitian sejalan dilakukan oleh Pricilla dimana ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Jenius di Jabodetabek dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05. [121] Penelitian sejala juga dilakukan oleh Johandri dkk Variabel ketersediaam memiliki nilai signifikansi 0.001 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan *mobile banking* [122]

Dari hasil penelitain yang telah dipaparkan dan adanya dukungan dari peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fitur menjadi salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI Untuk pembayaran *online shop.* Selain dapat melakukan pembayaran secara online *Mobile banking* BSI Dapat melakukan transaksi secara nontunai, seperti: pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lain sehingga banyak kegiatan ekonomi yang dapat terbantu dengan adanya aplikasi *Mobile banking* BSI.

---

[120] Badaruddin and Risma, 'Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhdap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)', *Jurnal Margin*, 1.1 (2021), 36122.

[121] Tamia and Efriyanto.

[122] Johandri Iqbal, Heriyani Heriyani, and Isroq Urrahmah, 'Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking', *Global Financial Accounting Journal*, 5.2 (2021), 25 <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>.

4.2.5 Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI Untuk Pembayaran *Online Shop*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai F_{hitung}= 45,362 > dari F_{tabel} 2,46 dengan nilai signifikansi = 0.000. Dengan demikian nilai signifikansi (0.000 < 0.05), maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dengan demikian hipotesis H_{a5} diterima.

Sedangkan Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,642 atau 64,2%, yang menunjukkan keterangan kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) dalam menyelesaikan variasi yang terjadi pada minat (Y) menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI untuk pembayaran *Online Shop* di Kota Langsa sebesar 64,2%, sedangkan sisanya 35,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan memiliki nilai t_{hitung} dari 2,478 > dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{01} ditolak. Artinya kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.
2. Variabel keamanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 8,829 > dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 < alpha 0,05 maka H_{02} ditolak. Artinya keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.
3. Variabel kemudahan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,137 < dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,258 > alpha 0,05 maka H_{a3} ditolak. Artinya kemudahan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.
4. Variabel ketersediaan fitur memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,187 > dari t_{tabel} sebesar 1**,**660, dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 < alpha 0,05 maka H_{04} ditolak. Artinya ketersediaan fitur memiliki pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa.

5. Terdapat pengaruh secara simultan (keseluruhan) antara variabel kepercayaan (X_1), keamanan (X_2), kemudahan (X_3) dan ketersediaan fitur (X_4) terhadap minat (Y) menggunakan layanan *mobile banking* BSI untuk pembayaran *online shop* di Kota Langsa dapat dilihat dari hasil uji F, dengan nilai F_{hitung}= 45,362 > dari F_{tabel} 2,46 dengan nilai signifikansi = 0.000

5.2 Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Masyarakat menganggap bahwa *mobile banking* BSI belum memberikan kemudahan yang sesuai dengan keinginan sehingga kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat, hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi BSI karena aplikasi *mobile banking* BSI terlalu sering terjadi gangguan seperti error.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian dan melakukan analisis karakteristik responden secara lebih mendalam serta menambah jumla variabel bebas yang akan diteliti yang memungkinkan berpengaruh terhadap minat seperti kemanfaatan, promosi, biaya dan lain sebagainya.