

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, RISIKO  
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Pada Nasabah Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri  
Raden Mas Said Surakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**Oleh :**

**SHINTA DEWI PRIMAYANTI**

**NIM. 19.52.31.204**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

**2023**

PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, RISIKO DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN  
LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH INDOSNESIA

(Studi Pada Nasabah Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri  
Raden Mas Said Surakarta)

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Di Bidang Ilmu Ekonomi

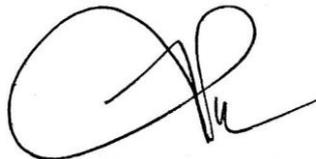
Oleh:

SHINTA DEWI PRIMAYANTI

NIM: 19.52.31.204

Surakarta, 23 Desember 2022

Disetujui dan disahkan oleh :  
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, M.H

NIK. 19821113 201701 1 1091

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SHINTA DEWI PRIMAYANTI

NIM : 195231204

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagai mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 23 Desember 2022



Shinta Dewi Primayanti

Alvin Yahya, M.H.

Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Shinta Dewi Primayanti

Kepada Yang Terhormat,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Shinta Dewi Primayanti NIM : 19.52.31.204 yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”** Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 23 Desember 2022

Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, M.H.

NIK. 19821113 201701 1 1091

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SHINTA DEWI PRIMAYANTI

NIM : 195231204

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, KEMUDAHAN, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data dari Aparatur Sipil Negara (ASN) Dosen dan Karyawan di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Apabila kemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 23 Desember 2023



Shinta Dewi Primayanti

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN, MANFAAT, RISIKO DAN  
KEAMANAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN  
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri  
Raden Mas Said Surakarta)**

Oleh :

**SHINTA DEWI PRIMAYANTI**  
**NIM. 19.52.31.204**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Rabu tanggal 08 Februari 2023 M / 17 Rajab 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Mufti Arief Arfiansyah, M. Ak.  
NIP. 19890615 202012 1 006



---

Penguji II  
Taufiq Wijaya, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19721218 200901 1 010



---

Penguji III  
Rahmawati Khoiriyah, M. E.  
NIP. 19921127 202012 2 022



---

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Raden Mas Said Surakarta



  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.  
NIP. 197203042001121004

## MOTTO

*“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”*

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan saat ini.

(Penulis)

“Terkadang kesulitan harus kamu rasakan terlebih dahulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang kepadamu”

(R.A. Kartini)

“Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”

(Evelyn Underhill)

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (deajatnya), jika kamu orang yang beriman”

(Q.S Ali’Imran, 139)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya sederhana ini untuk orangtua saya satu-satunya yaitu ibuku tercinta sepanjang masa, tidak ada untaian kata yang sanggup saya ungkapkan betapa besar pengorbanan, keikhlasan dan kasih sayang yang telah engkau berikan selama ini kepadaku.

Kepada kakak satu-satunya yang sudah mensupport dari awal perkuliahan sampai pada akhir dimana kuliah telah usai, terimakasih atas pengorbananmu dan dukungan semangat yang telah kau berikan kepadaku selama ini.

Dan teruntuk orang-orang terdekatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah ikut serta membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini terimakasih atas doa, dukungan, semangat dan motivasinya.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia-Nya dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Manfaat, Risiko dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1). Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag.,M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku ketua Jurusan Ekonomi Dan Keuangan Syariah.
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I., selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Melia Kusuma, M.M., selaku dosen pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
6. Alvin Yahya, M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan.
7. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Saaid Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Ibu Sri Haryanti selaku orang tua dan Yurika Wahyu Fitriana selaku kakak tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, cinta dan pengorbanan yang tiada henti, kasih sayangmu tak akan pernah ku lupakan.
10. Semua teman-temanku angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Saaid Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya hanya dengan doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 23 Desember 2022

Shinta Dewi Primayanti

## ABSTRAK

*Mobile banking* merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang semakin pesat. *Mobile banking* telah menjadi kebutuhan sehari-hari yang dimana layanan *mobile banking* dimanfaatkan untuk memudahkan dalam bertransaksi khususnya untuk menghemat waktu dan biaya yang hanya bermodalkan *smartphone*. Hal ini menjadi peluang bagi suatu lembaga keuangan dalam upaya meningkatkan teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI mobile*. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan responden yang berjumlah 80 Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna *BSI mobile*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji t statistik sebagai uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, risiko tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keempat variabel kualitas, kemudahan, risiko dan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas, kemudahan, manfaat, risiko, keamanan, kepuasan nasabah.

## **ABSTRACT**

*Mobile banking is the result of the rapid development of technology. Mobile banking has become a daily necessity where mobile banking services are used to facilitate transactions, especially to save time and costs with only a smartphone. This is an opportunity for a financial institution to improve technology.*

*This research aims to determine the effect of quality, convenience, benefits, risk, and security on customer satisfaction in using BSI mobile services. The research used a purposive sampling technique with 80 State Civil Apparatus (ASN) users of BSI mobile as the respondents. The data were collected through direct questionnaire distribution. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with using the t-statistical test as a hypothesis test.*

*Based on the results of the research, it can be concluded that quality has no significant effect on customer satisfaction, convenience has no significant effect on customer satisfaction, benefits have a significant effect on customer satisfaction, risk has no effect on customer satisfaction, and security has no significant effect on customer satisfaction. The four variables of quality, convenience, risk, and security have no significant effect on customer satisfaction while the benefit variable has a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: quality, convenience, benefits, risk, security, and customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN BUKAN PERNYATAAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSSAH .....	vi
HALAMAN NOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ASBTRAK.....	xi
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah .....	13
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.7 Jadwal Penelitian.....	15
1.8 Sistematika Penulisan Skripsi .....	15
BAB II LANDASAN TEORI .....	17
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	17
2.1.1 Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	17
2.1.2 Tujuan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	17
2.1.3 Persepsi Kemudahan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	18
2.1.4 Persepsi Kemanfaatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	19
2.2 Kepuasan Nasabah .....	19

2.2.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2.2.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	20
2.2.3	Indikator-indikator Kepuasan Nasabah .....	21
2.3	<i>Financial Technology</i> .....	22
2.3.1	Pengertian <i>Financial Technology (Fintech)</i> .....	22
2.3.2	Jenis-Jenis <i>Financial Technology</i> .....	22
2.3.3	Dasar Hukum <i>Financial Technology</i> .....	24
2.3.4	Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	25
2.3.5	Jenis-jenis <i>Mobile Banking</i> .....	26
2.4	Kualitas Pelayanan .....	27
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.4.2	Dimensi kualitas Pelayanan .....	28
2.4.3	Indikator Kualitas Layanan.....	29
2.5	Kemudahan Penggunaan.....	30
2.5.1	Pengertian Kemudahan Penggunaan .....	30
2.5.2	Indikator Kemudahan .....	31
2.5.3	Faktor yang mempengaruhi Kemudahan Penggunaan .....	32
2.6	Manfaat Penggunaan .....	33
2.6.1	Pengertian Manfaat .....	33
2.6.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Manfaat.....	33
2.6.3	Indikator Persepsi Manfaat .....	33
2.7	Risiko.....	34
2.7.1	Pengertian Risiko .....	34
2.7.2	Risiko Perbankan Syariah.....	35
2.7.3	Indikator Risiko .....	39
2.8	Keamanan .....	39
2.8.1	Pengertian Keamanan .....	39
2.8.2	Aspek Keamanan .....	41
2.8.3	Indikator Keamanan.....	41
2.9	Hasil Penelitian yang Relevan.....	42
2.10	Kerangka Berfikir .....	48
2.11	Keterkaitan antar Variabel .....	49
2.12	Hipotesis.....	51
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian .....	54
3.1.1 Waktu Penelitian.....	54
3.1.2 Wilayah Penelitian.....	54
3.2 Jenis Penelitian.....	55
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.3.1 Populasi.....	55
3.3.2 Sampel .....	56
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	56
3.4 Data Dan Sumber Data .....	57
3.4.1 Data Primer .....	58
3.4.2 Data Sekunder.....	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.6 Variabel Penelitian .....	60
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	61
3.8 Teknik Analisis Data.....	63
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	64
3.8.2 Uji Instrumen Data.....	64
<b>1. Uji Validitas</b> .....	64
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.8.4 Uji Ketepatan Model.....	67
3.8.5 Analisa Regresi Linear Berganda .....	69
3.8.6 Uji Hipotesis (Uji T).....	70
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	71
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	71
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian .....	74
4.2 Pengujian Dan Hasil Analisa Data .....	78
4.2.3 Hasil Uji Instrumen.....	78
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	85
4.2.5 Uji Ketepatan Model.....	91
4.2.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	93
4.2.7 Uji Hipotesis .....	95
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	97
<b>4.3.1 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI Mobile</b> .....	97

<b>4.3.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI <i>Mobile</i></b> .....	99
<b>4.3.3 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI <i>Mobile</i></b> .....	100
<b>4.3.4 Pengaruh Risiko Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI <i>Mobile</i></b> .....	102
<b>4.3.5 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI <i>Mobile</i></b> .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	105
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	105
5.3 Saran-saran .....	106
Daftar Pustaka .....	107

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	43
Tabel 3.1 Penilaian Kualitas Variabel.....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2 Umur .....	76
Tabel 4.3 Jabatan Responden.....	76
Tabel 4.4 Lama Bekerja .....	77
Tabel 4.5 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kualitas.....	78
Tabel 4.6 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kemudahan.....	78
Tabel 4.7 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Manfaat.....	79
Tabel 4.8 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Risiko.....	80
Tabel 4.9 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Keamanan.....	80
Tabel 4.10 Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kepuasan .....	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas.....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Risiko .....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas dengan teknik Kolmogrov Smirnov (K-S) .....	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedasitas dengan Uji Gletser.....	91
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	93
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis .....	97
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis .....	98

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Penilaian Aplikasi BSI Mobile.....	7
Gambar 1.2 Ulasan Negatif Aplikasi BSI Mobile .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	50
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot.....	88
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas menggunakan Scatterplot .....	90

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi kini diciptakan di sejumlah sektor, termasuk dibidang ekonomi. Karena teknologi memungkinkan penyelesaian berbagai pekerjaan dengan cepat dan tidak terbatas, teknologi saat ini digunakan tidak hanya untuk memfasilitasi pekerjaan tetapi juga sebagai kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi yang terus meningkat, khususnya pengguna ponsel, menjadi bukti kemajuan teknologi Indonesia. Pada tahun 2021, 89% penduduk Indonesia dengan jumlah 167 juta orang menjadi pengguna aktif *smartphone*, prediksi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) (Kemenkominfo, 2021).

Peran teknologi dalam keuangan perbankan syariah adalah untuk mengembangkan ekonomi keuangan syariah, membantu nasabah mempermudah, memperluas jangkauan, dan memungkinkan pengembangan pasar (Wibowo dan Krisnandi) dalam (Ginantara, 2020). Sehingga tidak ada jalan lain bagi bank syariah untuk mengikuti perkembangan teknologi yang sedang berkembang dirasakan terjadi sangat cepat. Bank syariah telah menciptakan produk mutakhir yang disebut *mobile banking* yang digunakan dengan perangkat *mobile*. Penggunaan layanan *mobile banking* syariah memudahkan transaksi konsumen. (Yusmad, 2018).

Adanya *electronic banking* atau *e-banking* menjadi bukti bahwa kemajuan teknologi juga berdampak pada bisnis yang bergerak di bidang keuangan, seperti

industri perbankan. Selain kemajuan teknis di Indonesia, bank syariah juga tumbuh dengan cepat, memungkinkan mereka memanfaatkan potensi teknologi untuk menawarkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan kepada nasabah. *Mobile banking* adalah layanan berbasis teknologi yang ditawarkan oleh bank syariah.

Sejalan dengan pertumbuhan digitalisasi sepanjang tahun 2020, Bank Indonesia (BI) mencatat transaksi nontunai. Nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp2.774,5 triliun, meningkat 13,91% *year over year/yoy*. Nilai transaksi digital Bank Syariah Indonesia adalah Rp. 95,13 triliun. Juni 2021 (kumparan, 2021).

Sementara itu, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS), atau BSI, emiten syariah BUMN mencatat 162,4 juta transaksi yang menggunakan *mobile banking* pada September 2021 (BSI, 2021). Angka tersebut menunjukkan bahwa nilai transaksi BSI sebenarnya meningkat, namun jika diukur dengan jumlah transaksi yang dilaporkan ke Bank Indonesia, nilai transaksi BSI hanya 0,46% dari nilai transaksi Bank Indonesia.

Berdasarkan *top brand award*, perbankan syariah saat ini berkembang pesat melalui merger hingga tahun 2021. Tiga bank Syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah resmi digabung pada Februari 2021. Saat ini dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI). *Masterplan* Ekonomi dan Keuangan Syariah Indonesia yang berlangsung dari tahun 2019 hingga 2024 sejalan dengan kebijakan merger tersebut (Kemenkeu, 2021).

PT. Bank Syariah Indonesia TBK (BSI) yaitu *mobile banking* telah bergabung dengan perbankan syariah Indonesia. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS), emiten bank syariah pelat merah, melaporkan pertumbuhan transaksi *mobile banking* sebesar 97,4% secara tahunan pada periode yang berakhir Juli 2021, atau sebanyak 46,4 juta transaksi. “Transaksi ini meningkat didorong oleh adanya kebiasaan baru masyarakat Indonesia di masa pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce*,” kata Hery Gunardi, Direktur Utama BSI (Sahara, 2021).

202,6 juta orang di Indonesia telah menggunakan internet pada awal tahun 2021. Dibandingkan dengan Januari 2020, jumlah ini meningkat 15,5%, atau 27 juta orang. Saat ini, Indonesia memiliki jumlah penduduk sebesar 274,9 juta jiwa. 73,7% orang Indonesia akan online pada awal tahun 2021. Hal ini diklaim dalam riset terbaru, "Digital 2021," dari layanan manajemen konten *HootSuite* dan firma pemasaran media sosial *We Are Social*. (Riyanto, 2021).

Jumlah pengguna BSI *Mobile* per 17 Agustus 2021 mencapai lebih dari 2,7 juta, naik 79,4% dari awal tahun 2021 secara tahunan, dengan pengguna aktif bertambah sebanyak 1,1 juta pelanggan, naik 92,5%. Sumber utama pendapatan berbasis biaya adalah transaksi *mobile banking*. Kinerja *fee-based mobile banking* meningkat sebesar Rp 12,9 miliar atau 71,85% secara *year-on-year* sejak awal tahun 2021. (Sidik, 2021).

Persepsi terhadap teknologi yang disebut juga dengan *information technology acceptance model* (ITAM) atau lebih dikenal dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan *mobile banking* dapat memuaskan nasabah jika fitur

dan layanannya mudah digunakan dan bermanfaat. Ini termasuk keyakinan tentang manfaat yang dirasakan dari menggunakan teknologi dan kemudahan yang dirasakan yang dapat digunakan. Model penerimaan pengguna untuk sistem informasi disebut "model penerimaan teknologi" (TAM). (Yani, 2018).

*Technology Acceptance Model (TAM)*, menurut teori Davis, adalah model untuk menggambarkan dan meramalkan bagaimana pengguna teknologi akan menerima dan teguh dalam memanfaatkan teknologi yang terkait langsung dengan tugas pengguna. TAM dapat dibandingkan dengan model terkenal karena mengandung keyakinan yang dapat digunakan untuk mengukur sikap terhadap penggunaan teknologi atau tidak (Projo, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan aspek terpenting dari kesuksesan usaha. Bila pelanggan senang dengan tingkat layanan yang ditawarkan, kemungkinan besar konsumen akan berbagi informasi perihal institusi tersebut kepada orang lain. Pelanggan yang kecewa, di sisi lain, lebih rentan untuk berbagi pengalaman negatif dengan orang lain dan menggugat perusahaan. dari sudut pandang ini, keluhan pelanggan, menurut Barlow dalam Raharso, merupakan hadiah, bukan bahaya.

*Mobile Banking* akan berdampak pada kepuasan nasabah karena menyediakan fasilitas layanan. Nasabah dan sektor perbankan akan senang dengan semakin beragamnya fasilitas layanan yang ditawarkan dan manfaat yang semakin selaras dengan kebutuhan nasabah. Kemampuan layanan *Mobile Banking* akan sangat membantu nasabah yang memiliki jadwal cukup padat. Pengguna dapat mengakses layanan keuangan dan non-keuangan, termasuk cek saldo,

pembayaran tagihan, perubahan PIN, transfer uang, dan pembelian kartu kredit. Selain banyak keuntungan menggunakan layanan *Mobile Banking*, ada risiko yang dapat merugikan pengguna.

Bahaya atau risiko tertentu yang sering menimpa pengguna *nasabah Mobile Banking*, dimulai dari kesulitan login ke aplikasi *mobile* BSI. Karena kode OTP salah dan akibatnya panggilan dibatalkan, pulsa tiba-tiba habis saat menghubungi pusat panggilan, sehingga memerlukan banyak panggilan (BSI, 2022).

Permasalahan yang diakibatkan oleh error aplikasi, seperti prosedur isi pulsa saat ini yang tiba-tiba error dan saldo tidak bisa masuk, namun terputus saat saya cek saldo di BSI *mobile* (BSI, 2022). Masalah lainnya adalah aplikasi terkadang berhenti berfungsi atau perlu diinstal ulang. Hal ini sesuai dengan penelitian Muladi (2001) terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk.

Meskipun sebagian nasabah mengklaim bahwa aplikasi *m-banking* BRI Syariah lebih sederhana dibandingkan setelah merger, namun ada yang merasa kualitas BSI *mobile* menurun dibandingkan sebelum merger. Sementara *m-banking* BSI sering mengalami kendala, informasi saldo di *m-banking* BNI Syariah lebih gamblang dijelaskan mulai dari saldo masuk dan saldo keluar yang didokumentasikan dalam tabel online. Namun, untuk setiap transaksi, tidak ada informasi saldo yang tersedia di BSI *mobile* (BSI, 2022).

Banyak keluhan telah dibuat, ini menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan layanan *mobile banking* BSI. Pelanggan yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi mungkin akan kesulitan untuk memahaminya karena terlalu banyak fungsi di luar yang esensial. Selain itu, transaksi online membutuhkan kerja ekstra.

Anda dapat menghemat waktu dengan menghubungi layanan pelanggan atau membuat *Operate Transfer* (BOT).

Pelanggan juga memiliki kekhawatiran tentang kerumitan sistem BSI *Mobile*, di mana mereka diminta untuk mengunjungi dukungan pelanggan setelah *m-banking* mereka diblokir, padahal seharusnya mereka menghubungi *call center* terlebih dahulu. Banyak pengguna juga menyebutkan seberapa sering prosedur transaksi yang gagal membatasi seberapa baik aplikasi bekerja. Hal ini sejalan dengan penelitian Erina (2021) yang menemukan bahwa beberapa nasabah kecewa karena *Mobile Banking* terkadang terkendala koneksi internet dan mereka malah memilih untuk melakukan transaksi secara langsung di bank.

Selain itu, nasabah yang menggunakan BSI *Mobile Banking* melakukan transaksi tetapi tidak mengetahui berhasil atau tidaknya transaksi tersebut, menurut riset Saputro (2020), membuat pengguna tidak puas dengan layanan *mobile banking*. Setelah menyelesaikan transaksi, program *Mobile Banking* terkadang memerlukan pemeliharaan atau perbaikan. Selain itu, beberapa pengguna telah melaporkan bahwa aplikasi *Mobile Banking* terkadang keluar dengan sendirinya, mengharuskan mereka untuk masuk lagi.

Karena masalah keamanan, *skimming* selama lebih dari tiga bulan, BSI memutuskan untuk tidak menangani data lebih lanjut. Selain itu, layanan pelanggan BSI terlibat dalam penipuan dengan berpura-pura menawarkan dukungan untuk masalah kesalahan seluler BSI dengan mengirimkan tautan verifikasi melalui email (BSI, 2022). Masalah keamanan lainnya terjadi pada 24 Januari 2022, ketika peretas menyusupi aplikasi *m-banking*. Non-pelanggan juga

mengalami masalah, seperti menerima nomor OTP tetapi tidak mendaftar sebagai pelanggan.

Menurut penelitian Ulan (2021), terdapat pembatasan tingkat keamanan *Mobile Banking*, seperti pemadaman jaringan yang mempersulit akses. Masalah keamanan dengan *Mobile Banking* termasuk pengguna yang, setelah mendaftar ke *Mobile Banking*, mempertanyakan keamanan informasi biometrik dan kartu kredit.

### Gambar 1.1

#### Penilaian Aplikasi BSI mobile

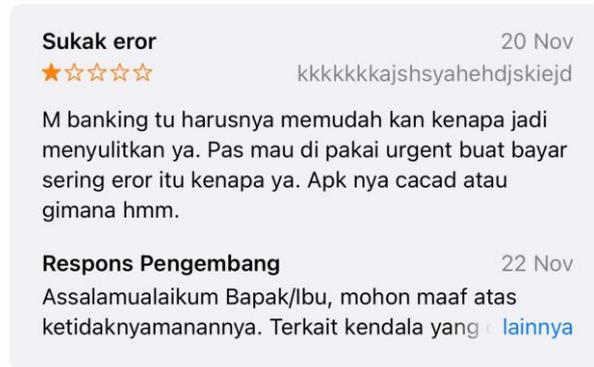
## Penilaian & Ulasan



Dengan rating 4.0 dan 8.886 ulasan, aplikasi seluler BSI telah diunduh oleh lebih dari satu juta pengguna dari *Google Play Store*. Ada beberapa ulasan yang menawarkan peringkat dua atau satu bintang, namun banyak juga komentar dari pelanggan yang mengeluhkan masalah sistem. Pelanggan mengungkapkan ketidakpuasannya dengan kurangnya kemudahan yang diberikan oleh layanan seluler BSI, di mana layanan aplikasi sulit untuk diakses sehingga mencegah banyak pelanggan untuk bertransaksi (BSI, 2021). Pelanggan melaporkan bahwa meskipun menghadapi berbagai masalah, mereka tidak akan menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI lagi karena menurut mereka lebih rumit daripada aplikasi *m-banking* lainnya.

## Gambar 1.2

### Ulasan Negatif Aplikasi BSI *Mobile*



Pelanggan yang mengunduh aplikasi *BSI Mobile Banking* juga memberikan komentar negatif. Perilaku ini sependapat dengan penelitian Erina (2021), yang menemukan bahwa pengguna tidak puas dengan layanan *Mobile Banking* karena merasa tidak dapat memastikan keamanan data, sehingga masih ada kemungkinan pelanggaran data. Selain itu, data Saputro (2020) menunjukkan bahwa nasabah *Mobile Banking* BSI Syariah mengalami masalah kegagalan transfer hingga tiga kali lipat, sementara saldo nasabah juga tiga kali lipat menurun.

Selanjutnya faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking* yaitu dengan adanya kemudahan dan manfaat penggunaan. Kemudahan dalam penggunaan layanan *mobile banking* terdapat pada saat melakukan transaksi dimana bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun hanya dengan menggunakan *smartphone*.

Manfaat menggunakan *BSI mobile* juga dapat menguntungkan bagi nasabah yang mungkin banyak kesibukan sehingga tidak mempunyai waktu untuk pergi ke atm sehingga memanfaatkan *BSI mobile* untuk bertransaksi, selain bisa untuk transaksi kapanpun dan dimanapun *BSI mobile* dapat dimanfaatkan ketika kartu

ATM hilang ketika hendak melakukan transaksi tarik tunai. Sehingga layanan *mobile banking* dirancang untuk membuat pekerjaan lebih mudah, saat menggunakannya.

Berbagai penelitian telah meneliti kepuasan pengguna *m-banking*. Sangat penting untuk mengenali permintaan dan keinginan pengguna untuk menyediakan barang dan jasa yang melampaui harapan mereka (Hamidi dan Safareyeh, 2019). Jika pelanggan merasa bahwa layanan tersebut memenuhi persyaratan dan harapan mereka, mereka akan puas dengan layanan yang ditawarkan. Selain menyediakan sektor perbankan dengan peluang pengembangan komersial yang sangat baik, popularitas *mobile banking* yang meningkat juga menghadirkan rintangan dalam hal memastikan kebahagiaan pengguna dan mempertahankan konsumen.

Menurut penelitian Alkhowwaiter (2020), kemudahan penggunaan merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kebahagiaan pelanggan. Perbankan digital dan metode pembayaran yang digunakan kebanyakan orang setiap hari termasuk dalam kemudahan penggunaan. Jika *mobile banking* dapat menawarkan manfaat ini, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Pelanggan membutuhkan *mobile banking* untuk memfasilitasi operasi mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Esther et al. (2020) menjelaskan bahwa aspek keamanan dalam sebuah layanan *mobile banking* merupakan masalah umum bagi lembaga keuangan karena keamanan yang lemah dapat menyebabkan potensi kerugian yang tinggi. Sedangkan keamanan yang tinggi dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan *mobile banking*.

Penelitian ini menjadikan nasabah BSI pengguna BSI *mobile* sebagai objek penelitian karena peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan dari apa yang sudah dipaparkan, dapat dikatakan bahwa pengguna dan volume transaksi BSI *mobile* mengalami peningkatan, efektivitas layanan terjadi karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun untuk melakukan berbagai macam transaksi, dan keamanan juga terjamin. Meskipun begitu ternyata masih terdapat nasabah yang merasa tidak puas terhadap penggunaan *Mobile Banking* BSI.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nawangsari & widiastruti “Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada PT Bank DKI)” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI. Namun Hasil penelitian dari musyawarah dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah *mobile banking* di BNI banda aceh menggunakan kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, komitmen nasabah, serta nilai nasabah menjadi variabel mediasi” yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Erina (2021) menyatakan bahwa kemudahan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian dari

penelitian Fianto, dkk (2021) dimana penelitiannya dengan menggunakan variabel bebas berupa kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan, desain dan sistem *software*, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Variabel kenyamanan, keamanan, desain, *system software* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan namun kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Saptawati (2018) menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Farizi & Syaefullah, MM. (2018) menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan, persepsi risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*, namun penelitian Makmuriyah & Vanni (2020) mendapatkan bahwa penggunaan yang mudah, persepsi risiko, dan persepsi fitur layanan secara bersama berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Angelina (2022) mendapatkan bahwa faktor keamanan dan ketepatan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Oswari (2020) menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui penelitiannya menjelaskan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan diatas kepuasan nasabah sangat diperlukan untuk kinerja bank, suatu pendekatan untuk mendapatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas layanan, memberi kemudahan, manfaat, tidak banyak

resiko dan memberi keamanan kepada nasabah. Kebutuhan nasabah di era modern saat ini telah dipenuhi melalui penggunaan *mobile banking*, bank syariah harus mampu bersaing dalam persoalan peningkatan kualitas pelayanan *mobile banking* dengan mempertimbangkan serta memperhitungkan berbagai faktor yang memberikan kepuasan dalam penggunaan BSI *Mobile* sehingga didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam BSI *Mobile*.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas, Kemudahan, Manfaat, Risiko dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Aparatur Sipil Negara di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Jumlah pengguna BSI *Mobile* sejumlah 2,7 juta pengguna. Namun jumlah pengguna BSI *mobile* yang aktif hanya 1,1 juta pengguna dengan nilai transaksi digital banking masih terbilang sangat minim.
2. Keluhan nasabah mengenai kesulitan saat proses *log-in* hingga kurangnya pemahaman ketika nasabah menggunakan aplikasi BSI *mobile*.
3. Proses layanan yang sering terkendala, kurangnya kecepatan dan ketepatan transaksi, serta aplikasi sering mengalami *maintenance* yang menyebabkan kualitas BSI *mobile* menurun dibandingkan sebelum merger.

4. Penanganan terhadap masalah yang dialami nasabah kurang cepat mengenai keluhan skimming dan keluhan keamanan mengenai *customer care* BSI.
5. Layanan yang rumit membuat nasabah tidak akan menggunakan layanan BSI *mobile*.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan mengarah pada tujuan dan mempermudah proses pengolahan data, maka perlu ditetapkan batasan-batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan teknologi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia yang bertransaksi hanya dengan menggunakan *handphone* dan jaringan internet yaitu aplikasi BSI *mobile*.
2. Objek penelitian ini hanya ditujukan kepada Nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Universitas Raden Mas Said Surakarta yang menggunakan layanan BSI *mobile*.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah, yang menarik untuk dikaji antara lain :

1. Apakah kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*?

2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*?
3. Apakah manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*?
5. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian mengenai pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan menggunakan layanan *mobile banking* memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.
2. Mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.
3. Mengetahui apakah manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.
4. Mengetahui apakah risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

5. Mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran bagi pada akademisi untuk menggunakan dan menyampaikan kepada masyarakat mengenai perbankan syariah.

#### b. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang berkaitan.

### 2. Manfaat Praktis Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pihak manajemen perbankan agar meningkatkan kualitas layanan digital dalam perbankan.

## **1.7 Jadwal Penelitian**

*Terlampir*

## **1.8 Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan mengenai kajian teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan penjelasan secara operasional mengenai penelitian yang akan dilakukan. Didalamnya dijelaskan mengenai waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil dari analisis data.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran berdasarkan temua-temuan yang didapat dari hasil analisis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***

##### **2.1.1 Pengertian *Technology Acceptance Model (TAM)***

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis. F.D yang memiliki pengertian bahwa TAM adalah suatu model yang diterima oleh seseorang tentang sistem teknologi informasi yang dipergunakan untuk kepentingan individu maupun kelompok. Teori TAM sendiri yakni teori yang mengungkap mengenai minat kepribadian dalam menggunakan teknologi (Davis, 1985).

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model guna menjelaskan dan memprediksi dari menjelaskan cara penggunaan teknologi yang terjalin dengan aktivitas pengguna teknologi. Model dari TAM bersumber dari teori psikologis guna memperjelas dari karakter penggunaan teknologi yang didasarkan atas kepercayaan (*belief*), niat (*intention*) dan yang terakhir perilaku pengguna (*user behaviour relationship*) (Davis, 1989).

##### **2.1.2 Tujuan *Technology Acceptance Model (TAM)***

Tujuan digunakannya model TAM dalam penelitian ini adalah Menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah setuju untuk menggunakan teknologi BSI *Mobile*. Faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah persepsi manfaat, kemudahan penggunaan serta

kepercayaan, ini masuk ke detail yang lebih besar yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi BSI *Mobile*.

Tujuan TAM digunakan untuk memberi dasar berupa gambaran sejauh mana dampak aspek eksternal untuk sikap, kepercayaan, dan tujuan dari pengaksesnya. Adapun pada kata TAM, kata "*Acceptance*" jika diartikan dalam Bahasa Indonesia yaitu penerimaan. Dapat kita tarik kesimpulan bahwa TAM bisa diartikan sebagai model analisis yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana perilaku atau sikap pengguna dalam menerima teknologi yang ada.

### **2.1.3 Persepsi Kemudahan *Technology Acceptance Model* (TAM)**

Dengan TAM, ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi pemakaian sistem informasi baru, yaitu: *Perceived ease of use* serta *Usefulness Perceived*. Davis (1989) menyatakan bahwa "*ease*" berarti "tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar". Selainnya, "*Perceived ease of use*" digambarkan berarti "sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tertentu akan mudah digunakan." Bila diterapkan pada sistem informasi perbankan,

Berarti pengguna atau nasabah menganggap sistem informasi (*mobile banking*) mudah digunakan, sehingga tidak memerlukan banyak usaha atau kesulitan dalam penggunaan. Hal ini termasuk kemudahan pemakaian sistem informasi sinkron atas kemauan pemakainya. Hasil telah eksperimen Davis (1989) mengindikasikan jika persepsi kemudahan penggunaan mampu menggambarkan pertimbangan pengakses untuk memakai dan menerima sistem baru yang diperkenalkan.

#### **2.1.4 Persepsi Kemanfaatan *Technology Acceptance Model* (TAM)**

Davis (1989) menyatakan pada Persepsi Kemanfaatan (*Usefulness Perceived*), bahwa konsumen berkeyakinan melalui pemakaian sistem informasi mampu mengoptimalkan kinerja mereka. Persepsi kebermanfaatan ini menciptakan tingkatan keyakinan dalam pengambilan ketetapan pengadopsian sistem informasi. Dapat diasumsikan apabila pengguna percaya bahwa sistem itu berfungsi atau berguna, selanjutnya pengguna tentu akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila mereka tidak mempercayai bahwa sistem informasi tersebut mendatangkan manfaat dan berguna, selanjutnya pengguna tidak tertarik mengadopsinya.

Penerimaan sistem teknologi informasi dapat berasal dari faktor pengguna atau faktor sistem itu sendiri. karakter, kepribadian, dan kekhawatiran individu bisa berdampak pada penerimaan sistem informasi tersebut. begitupun dalam sistem informasi (*mobile banking*, kualitas jaringan, perangkat, dan aplikasi *mobile banking*) dapat mempengaruhi para pengguna untuk mengadopsi sistem informasi tersebut atau tidak.

## **2.2 Kepuasan Nasabah**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Philip Kotler (2009:36) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat emosional dimana seseorang mengatakan bahwa hasil kerja adalah perbandingan produk atau produk atau layanan diterima seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang

yang datang dari seseorang karena kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi walaupun untuk mencapainya diperlukan usaha atau pengorbanan.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah bentuk tanggapan nasabah terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan hasil pelanggan akan melihat kinerja nyata setelah menggunakan layanan tersebut. Nasabah akan merasa puas jika kinerja memenuhi harapan dan merasa sangat senang jika melebihi harapan (Uwalaka, 2020).

### **2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Menurut (Lupyoadi 2006:77). Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain:

1. Kualitas produk, yakni pelanggan puas dengan hasilnya mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
2. Kualitas layanan atau pelayanan, yaitu pelanggan puas ketika mereka menerima layanan yang baik atau sesuai harapan.
3. Emosi, yaitu pelanggan merasa bangga dan menerima percaya bahwa jika dia menggunakan produk dari merek tertentu, yang umumnya lebih bahagia, orang lain akan terkejut dengannya. Kepuasan tidak dicapai melalui kualitas produk, tetapi melalui sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu..
4. Harga yaitu produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan pelanggan nilai yang lebih besar.

5. biaya, yakni pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa biasanya merasa puas dengan produk atau jasa tersebut..

### **2.2.3 Indikator-indikator Kepuasan Nasabah**

Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015) dalam Sari & Oswari (2020), yaitu:

#### **a. Kesesuaian Harapan**

Menurut Irawan (2009) kesesuaian harapan adalah seberapa jauh produk atau jasa berkualitas atau setelah pembelian suatu produk sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan tetap terus membeli dan tidak akan berpindah ke pesaing lain, asalkan dilayani dengan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Tumewah, 2020).

#### **b. Minat Menggunakan Kembali**

Menurut Irawan (2009) apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan maka pelanggan akan berminat untuk memakai dan terus membeli suatu produk. Pelanggan akan bersedia membeli barang atau jasa dengan jumlah yang semakin banyak karena perasaan yang melekat pada produk/jasa (Tumewah et al., 2020).

#### **c. Kesiediaan Merekomendasi**

Menurut Irawan (2009) pelanggan akan menceritakan kepada orang lain ketika merasa puas setelah menggunakan suatu produk atau jasa sehingga terciptanya pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

Pelanggan yang puas cenderung melakukan aktivitas berulang untuk mengkonsumsi atau bahkan memberikan referensi kepada teman atas pengalaman positif yang telah dialaminya (Tumewah et al., 2020).

## **2.3 *Financial Technology***

### **2.3.1 Pengertian *Financial Technology (Fintech)***

*Financial Technology* adalah teknologi keuangan, yang mengacu pada solusi baru yang menunjukkan inovasi dalam pengembangan aplikasi, produk, atau model bisnis layanan keuangan dengan menggunakan teknologi (David Lee Kuo Chuen, 2018). *Financial Technology* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan *Financial Technology* adalah suatu inovasi baru di jasa keuangan yang mengadaptasi perkembangan teknologi untuk mempermudah pelayanan keuangan dan sistem keuangan agar lebih efisien dan efektif.

### **2.3.2 Jenis-Jenis *Financial Technology***

Badan internasional pengawas dan rekomendasi stabilitas keuangan global atau *Financial Stability Board (FSB)* membagi jenis *Fintech* ke dalam 4 kategori, yaitu:

1) Pembayaran, Kliring dan Penyelesaian (*Payments, Clearing and Settlement*)

Jenis ini memberikan layanan sistem pembayaran secara online melalui dompet elektronik atau uang digital. Sistem ini diselenggarakan baik oleh bank maupun Lembaga keuangan non-bank. Contohnya adalah Doku, Sakuku BCA, *T-cash*, *GoPay* dan *Ovo*.

2) Deposito, Pinjaman dan Penambahan Modal (*Deposits, Lending and Capital raising*).

Inovasi *Fintech* yang paling umum di bidang ini adalah *crowdfunding*, *platform P2P lending* dan *payday loan*. *Fintech* jenis P2P lending menghubungkan pemberi pinjaman (investor) dengan para pencari pinjaman (debitur) dalam satu platform. Satu debitur dapat didanai oleh dana yang telah terkumpul dari beberapa investor. Nantinya para investor akan mendapatkan bagian keuntungan dari dana yang ia pinjamkan. Contohnya adalah *Modalku*, *Investree*, *Akseleran* dan *UangTeman*.

3) Market *Provisioning/Aggregators Aggregator*

Memiliki fungsi mengumpulkan berbagai informasi pasar yang bisa dimanfaatkan konsumen sesuai kebutuhan. *Fintech* jenis ini memberikan perbandingan produk mulai dari harga, fitur hingga manfaat. Tentunya layanan tersebut sangat memudahkan kita untuk mengambil keputusan dengan lebih efisien dibandingkan harus mencari satu persatu informasi secara terpisah. Contohnya adalah *Cekaja*, *Cermati*, *KreditGogo* dan lainnya.

#### 4) Manajemen Resiko dan Investasi (*Investment and Risk Management*)

Layanan yang diberikan *Fintech* jenis ini dapat berupa perencanaan atau penasehat keuangan, platform perdagangan online serta asuransi. Jika memiliki rencana keuangan tersebut, layanan ini menjadi sangat penting sebagai sarana edukasi. Kita akan dijelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan terkait proses, kelebihan dan kekurangan, kualitas, serta model investasi yang cocok agar tidak merugikan. Platform perdagangan online atau *e-trading* memberikan peluang masyarakat untuk berinvestasi secara langsung melalui komputer pada semua jenis aset. Contohnya adalah Bareksa, Finansialku, TanamDuit, Cekpremi dan Rajapremi.

#### **2.3.3 Dasar Hukum *Financial Technology***

Landasan hukum mengenai pelaksanaan teknologi finansial di Indonesia diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial. Menurut peraturan tersebut, adanya undang-undang yang mengatur tentang teknologi finansial berlandaskan pada perkembangan teknologi dan sistem informasi yang terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi finansial untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dan dapat membawa manfaat bagi masyarakat.

Landasan hukum lain mengenai teknologi finansial tertuang dalam Peraturan Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 13/POJK.02/2018 Mengenai Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Republik Indonesia nomor 13/POJK.02/2018

mengenai inovasi keuangan di sektor jasa keuangan, perkembangan teknologi inovasi keuangan tidak dapat diabaikan begitu saja dan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat.

Inovasi keuangan digital juga perlu diarahkan agar dapat menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, mengedepankan perlindungan konsumen dan memiliki risiko yang terkelola dengan baik. Hal ini selaras dengan pertimbangan peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penyelenggaraan teknologi finansial.

#### **2.3.4 Pengertian *Mobile Banking***

*Mobile banking* adalah suatu teknologi yang ada dalam telepon seluler atau smartphone untuk memberikan kemudahan fungsional bagi pihak bank dalam berinteraksi dengan nasabahnya dengan cara-cara yang praktis sehingga dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak dengan biaya operasional yang efisien (Wardani, 2021).

Penggunaan *mobile banking* menjadi suatu hal yang praktis didalam melakukan berbagai macam transaksi keuangan seperti pembelian, pembayaran, peminjaman, pengiriman uang antar bank (transfer), dan layanan lainnya. Di samping itu, dengan menggunakan layanan *mobile banking* maka nasabah dapat mengelola akunnya tanpa perlu mendatangi kantor bank untuk melakukan transaksi (Wardani, 2021).

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa keberadaan *Mobile banking* memfasilitasi berbagai transaksi bagi nasabah bank. Nasabah dapat

melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja selama transaksi yang mereka inginkan sudah terdapat dalam *mobile banking*. Dalam penelitian ini, *mobile banking* yang akan diteliti yaitu layanan yang dikeluarkan oleh BSI (Bank Syariah Indonesia).

### **2.3.5 Jenis-jenis *Mobile Banking***

Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembayaran, pembelian dan layanan lainnya. Produk-produk layanan jasa yang terdapat di dalam *mobile banking* yaitu:

#### **1) SMS (*Short Message Service*) Banking**

Layanan sms *banking* bank syariah mulai dikenal sekitar awal tahun 2000 yang bekerja sama dengan operator seluler pada saat itu seperti Telkomsel dan Indosat. Layanan sms *banking* bank syariah saat itu masih sangat terbatas seperti informasi saldo dan pemberitahuan bila ada dana yang ditarik atau masuk dari rekening bank syariah. Saat ini layanan sms banking masih terus digunakan dengan jenis layanan transaksi keuangan yang semakin beragam seperti pantau saldo rekening, transfer sesama dan antar bank, informasi tagihan, dan layanan perbankan syariah lainnya.

#### **2) *Internet Banking***

*Internet Banking* adalah suatu layanan perbankan syariah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *internet*. *Internet Banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki

aktifitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank Syariah.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

### **2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kotler & Keller (2016) Totalitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kemampuan memenuhi kebutuhan konsumen disebut sebagai kualitas pelayanan. Definisi ini sangat jelas mengatakan bahwa penjual telah memberikan konsistensi kualitas dalam produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen karena konsep ini secara khusus berpusat pada pelanggan dan menjadi harapan kepuasan konsumen.

Kualitas layanan mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh perseroan kepada para konsumen/nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumen/nasabah. Pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah, pelayanan sendiri bertujuan untuk memberikan rasa puas dan juga nyaman kepada konsumen/nasabah (Wulandari, 2020)

Dari pengertian kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara perusahaan memberikan harapan nasabah yang sesuai dengan permintaan nasabah serta memberikan kenyamanan terhadap nasabah, sehingga nasabah dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan merasa nyaman. Selain itu kualitas pelayanan berarti memberikan

pelanggan yang memuaskan untuk dapat menarik pelanggan agar menjadi pelanggan tetap.

#### **2.4.2 Dimensi kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah bentuk layanan jasa perbankan yang berkaitan dengan *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* (A. Parasuraman, 1988). Dalam Perera dan Aruppala (2015) melakukan penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. *Tangible* (bukti nyata) yaitu meliputi fasilitas fisik seperti, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
3. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
4. *Responsiveness* (kepekaan), yaitu staff perusahaan yang ingin membantu pelanggan secara tanggap.
5. *Assurance* (jaminan), yaitu jaminan kepercayaan yang diberikan perusahaan oleh para staffnya yang bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

### 2.4.3 Indikator Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini, variabel kualitas layanan merujuk pada teori dari Parasuraman et al (1988) yang dimana dalam teori tersebut perusahaan untuk lebih menekankan dalam kualitas layanan dan kemudian di komperasikan dengan teori dari tatik suryani (2017) terkait dimensi atau indikator layanan berbasis elektronik.

Menurut Suryani (2017) suatu kualitas layanan *E-Banking* terdapat indikator yaitu:

1. Berkualitas, dimana penggunaan *mobile banking* memiliki layanan yang berkualitas kepada nasabah, sehingga pada saat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* merasa terpenuhi keinginan untuk melakukan transaksi.
2. Cepat, dalam penggunaannya layanan *mobile banking* memberi kualitas kepada para nasabah yaitu dengan mempercepat layanan transaksi.
3. Hasil yang akurat, dimana layanan *mobile banking* pada saat memberikan informasi dengan akurat.
4. Perhatian terhadap masalah dan keluhan, dalam permasalahan *mobile banking* tanggap terhadap keluhan para nasabahnya sehingga menjadikan *mobile banking* berkualitas dalam layanannya.

## 2.5 Kemudahan Penggunaan

### 2.5.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan

Dalam teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) persepsi kemudahan hal tersebut menjadi tolak ukur dalam teknologi informasi karena dapat dipercaya bahwa komputer itu sederhana dan mudah dipahami.

Menurut Jogiyanto (2011) dalam Mukhtisar et al. (2021) kemudahan penggunaan *Mobile banking* adalah kepercayaan seseorang terhadap penggunaan teknologi yang membuat mereka percaya pada sistem tersebut informasi mudah digunakan, jadi dia menggunakannya. Di sisi lain, ketika seseorang mengelola sebuah sistem informasi, tidaklah mudah menggunakan itu tidak menggunakannya .

Kemudahan memiliki level yang beragam tergantung penilaian dari penggunanya namun terdapat standar kemudahan yang sama terhadap semua pengguna. Dengan pertumbuhan luar biasa dalam penggunaannya *mobile banking* telah menjadi sangat familiar dan populer. Pada saat yang sama para bankir juga tertarik untuk menambahkan fitur-fitur baru dan mempertahankan layanan nilai tambah saat ini di *mobile banking* (Jahan, 2021)

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan kemudahan penggunaan adalah pengguna percaya bahwa dengan penggunaan teknologi informasi mudah untuk dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya. Pengertian kemudahan penggunaan *m-banking* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan *m-*

*banking* merupakan itu mudah dan tidak membutuhkan usaha keras dalam penggunaan.

### **2.5.2 Indikator Kemudahan**

Indikator kemudahan menurut Davis (1989) terdiri dari :

#### 1. Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*).

*mobile banking* yang mudah untuk dipelajari artinya ketika seseorang sedang menggunakan aplikasi *mobile banking* atau sedang bertransaksi menggunakan *mobile banking* mudah untuk digunakan dan dipahami Sehingga tidak menimbulkan kesulitan apapun bagi orang yang menggunakannya.

#### 2. Mudah untuk dioperasikan (*understandable*).

*Understandable* adalah *mobile banking* sangat mudah untuk dioperasikan. Teknologi yang mudah digunakan jelas dan juga mudah dioperasikan maka tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya

#### 3. *Mobile Banking* mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*).

*mobile banking* menyediakan fasilitas yang mudah sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya. Dan juga aplikasi *mobile banking* juga mengerjakan apa yang orang inginkan dengan fasilitas yang telah disediakanya sehingga akan memudahkan seseorang yang menggunakannya. Dalam hal ini *mobile banking* adalah aplikasi yang

disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara tidak langsung.

4. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan *Mobile Banking (doesn't require a lot of mental effort)*.

Dalam penjelasan ini diketahui bahwa dalam penggunaan *mobile banking* tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan teknologi tersebut, dapat dilihat bahwa nasabah menggunakan *mobile banking* tidak perlu waktu yang lama dan tidak perlu menunggu antrian di bank.

### **2.5.3 Faktor yang mempengaruhi Kemudahan Penggunaan**

Menurut Panggih Rizki Dwi Istiarni (2014: 19-20) kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor:

- a. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri teknologinya bagus dan digunakan terus-menerus. memudahkan pengguna untuk menggunakannya.
- b. Faktor kedua adalah reputasi teknologi. Reputasi yang baik berarti bahwa orang-orang mempercayai teknologi tersebut dan merasa mudah untuk menggunakannya.
- c. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme pendukung yang handal. Mekanisme pendukung yang terpercaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan merasa yakin, bahwa terdapat

mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi, maka mendorong persepsi pengguna ke arah yang lebih positif.

## **2.6 Manfaat Penggunaan**

### **2.6.1 Pengertian Manfaat**

Manfaat penggunaan yaitu seberapa besar keyakinan pengguna bahwa mereka menggunakan teknologi tersebut. dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaan sehari-hari pengguna (Davis, 1989).

Dari sini dapat disimpulkan bahwa manfaat adalah seseorang mempercayainya. Teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja kerja, manfaatnya erat kaitannya dengan efisiensi dan produktivitas sistem yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

### **2.6.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Manfaat**

Kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, antara lain :

1. Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor,
2. kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas).

### **2.6.3 Indikator Persepsi Manfaat**

Indikator manfaat menurut Davis (1989) ssebai berikut :

1. Mempercepat transaksi, yaitu teknologi dapat membantu pengguna menjadi lebih produktif .

2. Memberikan keuntungan, menggunakan teknologi dapat membantu pengguna berkinerja lebih baik.
3. Teknologi dapat membantu pengguna meningkatkan efektifitas serta efisiensi dalam bertransaksi.

## **2.7 Risiko**

### **2.7.1 Pengertian Risiko**

Risiko berasal dari bahasa arab yang artinya adalah bingkisan yang datang tidak diinginkan, risiko merupakan sesuatu yang menuju pada ketidakpastian atau kejadian suatu peristiwa yang sedang berjalan atau rencana yang akan datang dan kerugian yang kecil maupun kerugian yang besar dan kerugian tersebut tidak diinginkan (Lokobal, 2004).

Risiko pada umumnya dipandang sesuatu yang tidak baik atau sesuatu yang negatif, seperti terjadinya bencana, kehilangan dan akibat lainnya. Kerugian tersebut harus menjadi pemahaman bagi organisasi guna meminimalisir terjadinya kerugian atau risiko (Lokobal, 2004). Semakin rendah risiko yang dilalui maka bisa menambah minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Dari pemaparan diatas disimpulkan bahwa pengertian dari risiko adalah suatu pemikiran atau peristiwa yang dialami manusia secara tidak pasti dan tidak direncanakan sebagai konsekuensi manusia saat mengambil keputusan untuk menggunakan atau tidak dalam aktifitas digital.

Menurut Bank Indonesia, risiko adalah potensi kerugian yang diakibatkan oleh suatu peristiwa. Risiko dalam perbankan merupakan

kejadian yang mungkin terjadi yang dapat diperkirakan (*expected*) atau tidak diharapkan (*unexpected*) dan berdampak buruk. pada pendapatan dan modal bank. risiko di lapangan. Semuanya bersifat dinamis dan berubah intensitas dan dampaknya serta sangat bergantung pada kategori risiko lainnya.

Keberhasilan dalam mengelola risiko dapat dicapai dengan mengelola risiko sendiri dan siap untuk mengelola risiko tersebut. Konsep risiko yang bersifat dinamis menunjukkan bahwa risiko ini dapat terjadi kapan saja: sebelum, selama, dan sesudah. Pengambilan keputusan dengan risiko yang berbeda (Ikatan Bankir Indonesia, 2015).

### **2.7.2 Risiko Perbankan Syariah**

Menurut Schroeck (2002) Ada dua jenis risiko, pertama, risiko yang terkait dengan neraca atau aset dan. juga tanggung jawab. Risiko tersebut meliputi risiko suku bunga, risiko nilai tukar, dan risiko likuiditas. Kedua, ada risiko transaksi yang terkait dengan sisi aset neraca. Mempertaruhkan. Jenis ini termasuk risiko kredit, risiko pasar dan risiko operasional. Berikut ini adalah risiko-risiko yang dihadapi oleh bank syariah :

#### **1. Risiko Pembiayaan (*Credit Risk*)**

Bank adalah mesin risiko, memang begitu mengambil, mengubah dan kemudian meletakkannya. produk dan layanan. ia memberikan Untuk memastikan fungsi intermediasi perbankan syariah, Bank Indonesia telah mengembangkan *key performance indicator* bank syariah yaitu FDR

(*Financing to Deposits Ratio*). Rasio ini mengukur seberapa banyak bank syariah mentransfer dananya kepada nasabah dibandingkan dengan dana yang terkumpul.

## 2. Risiko Pasar (*Market Risk*)

Risiko pasar adalah risiko kerugian yang mungkin dialami bank karena pergerakan harga pasar yang merugikan di seluruh portofolionya. Harga pasar yang relevan adalah risiko komoditas, risiko ekuitas dan nilai tukar. Satu-satunya risiko pasar yang diekspos oleh bank konvensional, tetapi bank syariah tidak terekspos secara langsung, adalah risiko suku bunga.

## 3. Risiko Likuiditas (*Liquidity Risk*)

Likuiditas secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu bank untuk memenuhi kebutuhan keuangannya ( arus kas) dengan segera dan dengan biaya normal. Likuiditas penting bagi bank untuk mengelola transaksi harian, memenuhi kebutuhan keuangan yang mendesak, memenuhi permintaan keuangan nasabah dan memberikan fleksibilitas untuk memperoleh peluang investasi yang menarik dan menguntungkan.

## 4. Risiko Operasional (*Operational Risk*)

Risiko operasional adalah risiko akibat cacat (*faults*) sistem informasi atau sistem pengendalian internal kehilangan yang tidak terduga. Risiko ini termasuk kesalahan manusia (kesalahan manusia), kegagalan

sistem dan prosedur dan kontrol yang tidak memadai mempengaruhi jalannya bank dan/atau adanya transaksi peristiwa eksternal yang mempengaruhi operasi bisnis bank.

#### 5. Risiko Hukum (*Legal Risk*)

Risiko hukum mengacu pada risiko yang ditanggung oleh bank kerugian dari litigasi, hukum atau kelemahan hukum. Kelemahan tersebut antara lain disebabkan oleh tidak adanya peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perintah seperti ketidakpatuhan terhadap ketentuan kontrak yang berlaku dan surat berharga yang tidak lengkap. Risiko ini tidak hanya ada pada bank syariah, tetapi juga pada bank konvensional.

#### 6. Risiko Reputasi (*Reputation Risk*)

Risiko reputasi muncul dari hilangnya kepercayaan pemangku kepentingan (nasabah, debitur, investor, regulator dan masyarakat, bahkan jika mereka belum menjadi nasabah bank) karena persepsi negatif terhadap bank. publikasi negatif terkait perbankan atau karena persepsi negatif terhadap bank. Reputasi bank adalah administrasi, Layanan, Kepatuhan, Kelayakan, Penipuan dll.

#### 7. Risiko Strategis (*Strategic Risk*)

Risiko strategis muncul dari keputusan yang tidak tepat karena ketidakpastian perubahan lingkungan bisnis. Keputusan yang tidak tepat untuk mengelola gejolak pasar, seperti perubahan teknologi, perubahan

kondisi ekonomi makro, dinamika persaingan di pasar dan perubahan kebijakan pemerintah terkait. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghindari risiko kerugian dan menjamin kelancaran operasional bisnis Bank Syariah untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

#### 8. Risiko Kepatuhan (*Compliance Risk*)

Risiko kepatuhan dapat timbul dari ketidakpatuhan terhadap bank syariah atau melanggar peraturan perundang-undangan, peraturan yang berlaku dan prinsip syariah. Bank konvensional dan bank syariah adalah keduanya terpapar risiko kepatuhan. Perbedaan antara bank konvensional dan syariah dalam hal risiko kepatuhan adalah prinsip syariah. Bank syariah terkena risiko syariah sedangkan bank konvensional tidak.

Kepatuhan syariah merupakan ciri terpenting bank syariah dalam menjalankan usahanya. Pengabaian bank syariah dengan prinsip syariah dapat berdampak negatif bagi bank syariah itu sendiri. Di antara efek negatif ini adalah fakta bahwa bank syariah dapat meninggalkan pelanggan setia. Mengatasi risiko hukum dan reputasi.

#### 9. Risiko Imbal Hasil

Bank syariah dapat dikenakan risiko imbal hasil perubahan jumlah refund yang ditawarkan kepada nasabah oleh bank. Kondisi ini berpengaruh dalam hal keadaan keuangan dimana jumlah pendapatan dari nasabah pembiayaan berubah atau berkurang karena memburuknya keadaan

keuangannya, sehingga jumlah pendapatan tidak sesuai dengan harapan nasabah.

## 10. Risiko Investasi

Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI), perhitungan bagi hasil tidak hanya didasarkan pada jumlah pendapatan atau omzet debitur, tetapi setelah dikurangi jumlahnya. Biaya dasar. Risiko investasi ini dapat dihitung lebih tinggi berdasarkan laba bersih yang dicapai klien atau laba operasi bisnis klien.

### 2.7.3 Indikator Risiko

Dan Pavlou (2003) menyampaikan juga bahwa *perceived of risk* diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. tidak berisiko tinggi
2. mengalami kerugian
3. pemikiran bahwa berisiko

## 2.8 Keamanan

### 2.8.1 Pengertian Keamanan

Keamanan adalah keadaan di mana tidak ada risiko. Untuk memastikan kelangsungan bisnis, mengurangi risiko bisnis dan mengoptimalkan atau meningkatkan profitabilitas dan prospek bisnis, keamanan informasi digambarkan sebagai perlindungan data terhadap

semua ancaman yang mungkin terjadi (Sarno, 2009). Kerahasiaan data pribadi dan transaksi nasabah terjamin.

Dalam sebuah sistem informasi keamanan merupakan hal penting, akan tetapi persoalan mengenai keamanan sistem perusahaan menjadi masalah besar, khususnya pada perbankan. Dimana data nasabah dan perusahaan merupakan hal yang sangat fatal, maka hal tersebut sangat penting. Semakin tinggi persepsi keamanan konsumen, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan dan, oleh karena itu, lebih bersedia untuk mengadopsi teknologi (Widyanto et al., 2020).

Widyanto et al., (2020) juga mengungkapkan dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*, faktor kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh resiko tidak terjaganya kerahasiaan. Pengendalian kerahasiaan informasi yang mengarah pada penyalahgunaan data pribadi menjadi perhatian utama nasabah.

Jika nasabah sudah mulai percaya bahwa layanan *Mobile Banking* lebih aman dan tidak ada pembocoran informasi rahasia personal mereka atau penjualan data pada pihak lain tanpa konfirmasi terlebih dahulu, maka akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Tujuan utama nasabah adalah untuk merahasiakan data, uang, dan transaksi bank mereka daripada memegang uang tunai yang lebih berisiko dengan demikian, nasabah merasa puas ketika privasi mereka aman (Fianto, 2021)

### 2.8.2 Aspek Keamanan

Menurut Garfinkel, keamanan pada suatu sistem teknologi harus meliputi empat aspek, yaitu (Rahardjo, 1999) :

1. *Privacy*, yaitu upaya menjauhkan informasi dari mereka yang tidak memiliki akses.
2. *Integrity*, artinya informasi tersebut tidak dapat dimodifikasi tanpa izin dari pemilik informasi tersebut.
3. *Authentication*, yang berhubungan dengan kontrol akses. Pembatasan pada siapa yang dapat mengakses data dan siapa yang benar-benar menyediakan data. Asli.
4. *Availability*, berkaitan dengan ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

### 2.8.3 Indikator Keamanan

Indikator keamanan menurut Hikmah (2018) meliputi :

#### 1) Jaminan keamanan data diri

Jaminan Keamanan adalah adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan tersebut bisa berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang sudah disediakan dalam aplikasi *mobile banking*, maupun keamanan nasabah dalam bertransaksi langsung di bank.

## 2) Terjaga kerahasiaan

Kerahasiaan merupakan sifat yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.

## 3) Terbaik

## 4) Rekomendasi

## 2.9 Hasil Penelitian yang Relevan

**Tabel 2.1**  
**Penelitian yang Relevan**

No	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	<i>Mobile Banking Services Quality And Its Impact On Customer Satisfaction Of Indonesia Islamic Banks</i>	Oleh Bayu Arje Fianto, Indri Supriani, dan Charissa Kezia (2021) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Dimensi kenyamanan Berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, Dimensi keamanan Berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, Dimensi kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, dimensi desain berpengaruh secara signifikan terhadap	Variabel Independennya yaitu kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan, desain dan sistem aplikasi, Bank Syariah yang diteliti yaitu Top 5 <i>Brand Award mobile banking</i> syariah yaitu Bank Rakyat

			kepuasan pelanggan, dimensi sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Indonesia (BRI) Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Central Asia (BCA) Syariah, dan Bank Muamalat.
2.	<i>The Effect of MBanking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers</i>	Oleh Elvriawati Tumewah, Juniarta, Yonathan Kurniawan (2020)  Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, Persepsi nilai <i>Mobile Banking</i> berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> tidak Berpengaruh secara Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, <i>Mobile Banking</i> . Persepsi nilai tidak memiliki	Variabel independennya yaitu kualitas layanan dan persepsi nilai

			pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Memiliki pengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	
3.	Pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia di kota depok	Ahla (2022) Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok	Sampel yang digunakan adalah nasabah BSI di kota depok, variabel yang digunakan hanya ada satu yaitu variabel kualitas.
4.	<i>Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks</i>	Fianto, Rahmawati & Supriani (2021) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan keamanan, desain, dan sistem aplikasi sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah, kemudahan berpengaruh pada kepuasan nasabah.	Variabel yang digunakan hanya ada empat variabel
5.	Pengaruh Kualitas	Tyanisa & Hasanah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa	Sampel yang digunakan

	Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung dalam Bertransaksi di Masa Pandemi Covid-19	(2022) Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sumber data primer dan teknik pengumpulan data memakai kuesioner	kualitas layanan digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung	adalah nasabah BSI di KCP rangkasbitung, variabel yang digunakan hanya satu.
6.	Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank ( Studi Kasus pada PT Bank DKI – Depok )	Nawang Sari & Widiastuti (2018) Penelitian ini menggunakan data primer	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI.	Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel

7.	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan <i>Internet Banking</i>	Farizi & Syaefullah, MM. (2018) Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan, persepsi risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan <i>internet banking</i> .	Variabel yang digunakan hanya empat dan pada variabel y berbeda yaitu layanan <i>internet banking</i>
8.	Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>mobile banking</i> (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)	Joni, Rahmah Yulianti (2022) Penelitian ini merupakan studi kausal dengan pengujian hipotesis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel independent berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh.	Terdapat variabel kepercayaan dan variabel y berbeda

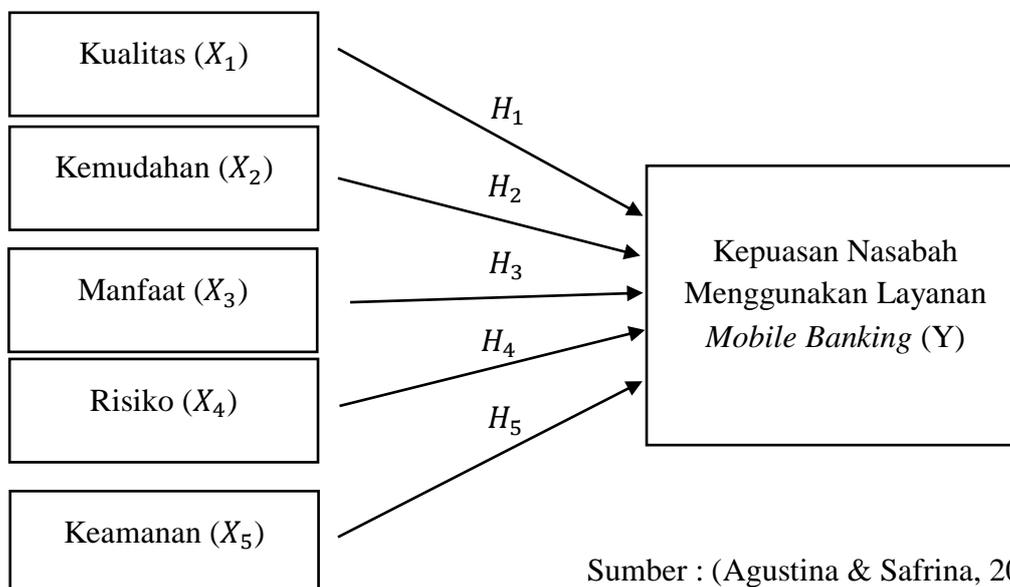
9.	Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan <i>mobil banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Erina (2021) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, kenyamanan dan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Terdapat variabel keunggunaan dan kepercayaan.
10.	pengaruh persepsi kemudahan, keamanan dan manfaat <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Cabang Bulukumba	Saptawati (2018) Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala-likert.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan dan manfaat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .	Sampel yang digunakan nasabah pengguna BSI
11.	Pengaruh efektivitas, kemudahan dan keamanan	Putri, Febiwidia (2022) Teknik pengambilan sampel dalam	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif namun	Terdapat variabel yang berbeda

layanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> bank Syariah indonesia	penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Purposive Sampling</i>	tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kemudahan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan
---	---	---

## 2.10 Kerangka Berfikir

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas ( $X_1$ ), kemudahan ( $X_2$ ), manfaat ( $X_3$ ), risiko ( $X_4$ ) dan keamanan ( $X_5$ ) terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* ( $Y$ ).

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber : (Agustina & Safrina, 2018)

## 2.11 Keterkaitan antar Variabel

Hubungan anatar variabel dalam penelitian ini adalah hubungan sebab akibat (kausalitas), dimana hubungan ini dimungkinkan apabila terdapat peristiwa yang muncul sebagai dari akibat munculnya peristiwa sebelumnya (Hasan, 2018).

### a. Hubungan kualitas terhadap kepuasan nasabah

Menurut Ramadhan (2018) kualitas layanan bisa dijadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dari transaksi seluler yang dapat diandalkan terhadap kebutuhan, pengguna akan beranggapan pembayaran seluler ini bisa dipercaya sehingga menciptakan pengalaman yang baik (Liebana-Cabanillas et al, 2019). Ramadhan (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan secara positif mempengaruhi pelayanan pengguna.

### b. Hubungan kemudahan terhadap kepuasan nasabah

Menurut Ami'ja (2010) kemudahan penggunaan akan berdampak pada perilaku yaitu semakin percaya seseorang tentang kemudahan penggunaan, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi tersebut. Perilaku yang dimaksud adalah kepuasan untuk menggunakan suatu layanan digital saat terdapat kemudahan dalam penggunaannya.

### c. Hubungan manfaat terhadap kepuasan nasabah

Manfaat menurut Davis (2016), dipercayai sebagai dasar dan penentuan atas penerimaan dan penggunaan teknologi. Hal tersebut selaras

dengan Kotler & Amstrong (2014) yang mengungkapkan tahap dalam proses kepuasan benar dalam menggunakan. Sehingga hubungan manfaat dengan kepuasan menggunakan jika seseorang mengetahui dan merasakan manfaat dari penggunaan system tersebut maka hubungan dengan kepuasan menggunakan berpengaruh positif.

d. hubungan risiko terhadap kepuasan nasabah

Kotler & Amstrong (2014) mengungkapkan bahwa tahap dalam proses kepuasan menggunakan dimana seseorang benar-benar menggunakan. Kepuasan tersebut akan meningkat jika seseorang merasakan minimnya risiko yang dirasakan.

e. hubungan keamanan terhadap kepuasan nasabah

Keamanan yaitu menggambarkan perlindungan yang dilakukan aplikasi pembayaran seluler untuk memastikan keamanan jaringan atau gangguan yang terjadi pada transaksi digital kepada kepuasan pengguna sehingga dapat memicu pengguna memiliki pengalaman yang terhadap aplikasi tersebut. Keamanan, kepercayaan dan keefisiensannya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna dikarenakan menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler (Singh, 2014).

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan sesuai ekspektasi pengguna dan dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap penggunaan transaksi digital

sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap penggunaan transaksi digital.

## **2.12 Hipotesis**

Hipotesis penelitian adalah pengakuan singkat tentang suatu masalah, diikuti dengan penjelasan tentang bagaimana hal itu dibuat untuk mencirikan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen, dan bagaimana satu variabel dari masing-masing sampel dibandingkan (Suharsimi Arikunto, 2002). ad interim itu menurut Riyanto, (2020) Hipotesis adalah tanggapan, kesimpulan, atau pendapat, tetapi tidak konklusif karena kebenaran pendapat harus ditetapkan.

Hipotesis penelitian adalah solusi jangka pendek untuk suatu masalah karena belum dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban ini adalah kebenaran yang sifatnya hanya sementara dan akan diuji kebenarannya dengan data yang sudah dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis yang didapat dari tujuan dan rumusan masalah yang sudah ada adalah sebagai berikut :

### **2.11.1 Pengaruh Kualitas Nasabah Terhadap Kepuasan**

#### **Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Penelitian yang dilakukan oleh Ahla (2022) menunjukkan bahwa hasil kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.

H1 : Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*

### **2.11.2 Pengaruh Kemudahan Nasabah Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fianto, dkk (2021) dimana penelitiannya dengan menggunakan variabel bebas berupa kenyamanan, keamanan, kemudahan penggunaan, desain dan sistem software, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Variabel kenyamanan, keamanan, desain, system software berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan namun kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2 : Diduga terdapat pengaruh secara signifikan antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

### **2.11.3 Pengaruh Kemanfaatan Nasabah Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Penelitian ini dilakukan oleh Saptawati (2018) menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan layanan mobile banking. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3 : Manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*

#### **2.11.4 Pengaruh Risiko Nasabah Terhadap Kepuasan**

##### **Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Penelitian yang dilakukan oleh Makmuriyah & Vanni (2020) mendapatkan bahwa penggunaan yang mudah, persepsi risiko, dan persepsi fitur layanan secara bersama berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas maka penulis mendapatkan hipotesis sebagai berikut.

H4 : Risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*

#### **2.11.5 Pengaruh Keamanan Nasabah Terhadap Kepuasan**

##### **Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

Penelitian yang dilakukan oleh Angelina (2022) mendapatkan bahwa faktor keamanan dan ketepatan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut

H5 : Diduga terdapat pengaruh secara signifikan antara keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu Penelitian**

Penelitian tentang pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan nasabah terhadap kepuasan menggunakan layanan *mobile banking* yang berlokasi di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta dilaksanakan kurang lebih 3 bulan, terhitung dari selesainya proposal penelitian.

##### **3.1.2 Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah Aparatur Sipil Negara dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank Syariah Indonesia. Peneliti memilih lokasi penelitian di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta karena kampus ini sendiri berbasis Islam, kampus ini juga direkomendasikan untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia, untuk pengguna Bank Syariah Indonesia pasti sudah menggunakan layanan *mobile banking* untuk mempermudah dalam bertransaksi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan nasabah Aparatur Sipil Negara yang menggunakan layanan *mobile banking* bank Syariah Indonesia di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta sebagai kriteria penggunaan sampel pada penelitian ini.

## **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Yang mana penelitian kuantitatif yakni penelitian ilmiah dengan cara yang diatur baik-baik, terencana, dan berstruktur terhadap fenomena, elemen-elemen, dan ikatan-ikatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model teori, matematis mulai dari pengumpulan data, analisis data hingga hasil dari penelitian. Maka akan menghasilkan jawaban maupun gambaran yang berhubungan dengan kuantitatif secara fundamental (Salim, 2012a).

Penelitian kuantitatif memfokuskan pada variabel-variabel sebagai objek dalam penelitian dan variabel tersebut harus bisa mendeskripsikan dalam gambaran pengoperasional dari variabel masing-masing. Selanjutnya peneliti kuantitatif mengharapkan adanya hipotesis dan selanjutnya seperti penentuan teknik analisis data dan pengolahan data yang dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistic deskriptif sehingga bisa disimpulkan dengan data (Sarwono, 2006).

## **3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel**

### **3.3.1 Populasi**

Untuk menentukan sampel awalnya dipilih satu atau dua orang, namun karena merasa kurang lengkap dengan kedua orang tersebut mengenai informasi yang dibutuhkan, maka peneliti mencari orang lain yang lebih mengerti dan dapat melengkapi informasi yang diberikan. dari dua responden sebelumnya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini populasi

yang digunakan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

### **3.3.2 Sampel**

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dengan sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar mewakili. Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan pada penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi Aparatur Sipil Negeri di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yaitu sebanyak 80 orang responden.

### **3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi cukup besar, dan peneliti tidak mungkin untuk dapat mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2017 : 81).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih untuk pengambilan sampel. Teknik penentuan sampel dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sumber datanya didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono 2017 : 85).

*Purposive sampling* memungkinkan peneliti untuk dengan mudah menentukan sampel dengan menentukan pertimbangan atau kriteria. syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini, kriteria sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

### **3.4 Data Dan Sumber Data**

Dalam sebuah penelitian, instrumen yang paling penting adalah data, apabila jika tidak ada data yang menguatkan maka penelitian tidak akan selesai. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu :

### **3.4.1 Data Primer**

Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui penyebaran kuisisioner. Untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

Dalam hal ini proses pengumpulan data harus diketahui dengan sumber utama yang dijadikan objek penelitian maka penelitian data yang diperoleh langsung dari respondennya dengan cara menyebar kuisisioner pada pengguna layanan BSI *mobile* khususnya Aparatut Sipil Negara di Universitas Raden Mas Said Surakarta.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder didapat dari pengumpulan informasi dari peneliti sebelumnya yang melakukan studi mutakhir (Siregar, 2006). Dalam memilih data sekunder, kebutuhan dan tujuan penelitian harus dijadikan acuan agar data yang didapatkan sesuai dengan penelitian (Hardani et al.,2020). Dalam penelitian ini data sekunder dilakukan dengan riset dari buku, jurnal resmi, web resmi yang berkaitan dengan permasalahan.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik perolehan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner berasal dari bahasa latin yaitu *Questionnare*, apa

berarti serangkaian pertanyaan diajukan tentang topik tertentu kepada sekelompok orang untuk mendapatkan informasi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket teknik kuesioner yang disebarakan kepada responden nasabah yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Kuesioner ini berupa pertanyaan terbuka dan diberikan kepada responden melalui penyebaran kuisisioner.

Pengertian kuesioner sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009:199). Pada kuesioner ini terdapat rancangan pertanyaan yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian, dimana jawaban-jawaban yang diperoleh akan diolah sedemikian rupa untuk dapat menjawab hipotesis yang telah dibangun, guna dapat membantu dalam memecahkan masalah yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2009), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang digunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, instrument penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala empat

alternatif pilihan (skala likert). Variabel kualitas yang berkaitan diberikan penilaian sebagai berikut

**Tabel 3.1**  
**Penilaian Kualitas Variabel**

<b>Kode</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Nilai</b>
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Alasan peneliti menggunakan skala likert 1-4 karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe yang lain yaitu relatif mudah, menurut Supranto (1997) dalam Sugiyono (2009) skala likert juga tercermin dalam keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai dengan 4.

### **3.6 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian dibagi menjadi variabel dependen dan variabel independen karena merupakan gejala yang coba dipahami oleh penelitian. Variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu penelitian disebut variabel dependen. Sementara variabel dependen (terkait) adalah variabel dalam penelitian yang diyakini peneliti berdampak pada variabel independen, mereka juga sering disebut sebagai variabel independen. Peneliti yang muncul sebelum penelitian dilakukan membuat asumsi ini (sugiyono, 2016).

Dalam penelitian kuantitatif unsur yang paling penting adalah pemilihan ataupun pengukuran dari variabel dependen (terikat). Hal ini penting karena fungsi dari penelitian tergantung pada keabsahan variabel dependen dan pada dugaan penelitian yang diinginkan. Peneliti diharuskan cermat dalam pemilihan variabel dependen karena akan mencerminkan dari proses penelitian dan mempengaruhi hasil penelitian (Sugiyono, 2012).

Dalam penelitian ini variabel independent yang dipilih adalah kualitas sebagai  $X_1$ , kemudahan sebagai  $X_2$ , manfaat sebagai  $X_3$ , risiko sebagai  $X_4$ , dan keamanan sebagai  $X_5$  sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah menggunakan layanan mobile banking sebagai (Y).

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi berdasarkan karakteristik yang dapat diamati dari apa yang diterjemahkan atau didefinisikan oleh variabel desain ke dalam ukuran. Definisi operasional variabel penelitian adalah definisi variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik yang dapat diamati dari variabel tersebut (Suliyanto, 2018). Berikut ini merupakan definisi operasional variabel beserta dengan indikator-indikatornya :

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas ( $X_1$ )	Menurut Kotler & Keller (2016) karakteristik suatu produk atau jasa yang	Indikator menurut Suryani (2017) : 1. Berkualitas

	sesuai dengan kemampuan memenuhi kebutuhan konsumen disebut sebagai kualitas pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cepat</li> <li>3. Hasil yang akurat</li> <li>4. Perhatian terhadap masalah dan keluhan</li> </ol>
Kemudahan (X <sub>2</sub> )	Menurut Davis (1989) kemudahan dalam sebuah teknologi informasi adalah sebagai suatu tolak ukur sebagaimana seseorang bisa percaya bahwa komputer bisa dipahami dengan mudah dan mudah dalam penggunaan.	<p>Indikator mmenurut Davis (1989) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dipelajari</li> <li>2. Jelas dapat dimengerti</li> <li>3. Fleksibel</li> <li>4. Mudah dioperasikan</li> </ol>
Manfaat (X <sub>3</sub> )	Menurut Davis (1989) manfaat penggunaan yaitu sejauh mana pengguna yakin bahwa menggunakan teknologi bisa meningkatkan kinerja dalam bekerja sehari-hari bagi pengguna.	<p>Indikator menurut Davis (1989) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempercepat pekerjaan</li> <li>2. Bermanfaat</li> <li>3. Menambah produktivitas</li> <li>4. Meningkatkan fektivitas</li> </ol>
Risiko (X <sub>4</sub> )	Menurut Lokobal (2004) risiko merupakan sesuatu yang menuju pada ketidakpastian atau kejadian suatu peristiwa yang sedang berjalan atau rencana yang akan datang dan kerugian yang kecil maupun kerugian yang	<p>Indikator menurut Pavlou &amp; Fygenson (2006) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak berisiko tinggi</li> <li>2. Menguntungkan dalam hal biaya dan waktu</li> <li>3. Keputusan untuk melakukan transaksi</li> </ol>

	besar dan kerugian tersebut tidak diinginkan.	
Keamanan (X <sub>5</sub> )	Menurut Sarno (2009) Keamanan adalah keadaan atau keadaan di mana tidak ada risiko.	Indikator menurut Hikmah (2018) : 1. keamanan data diri dan informasi 2. Terjaga Rahasia 3. Jaminan keamanan 4. Keamanan bertransaksi
Kepuasan (Y)	Menurut Philip Kotler (2009:36) mengatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.	Indikator menurut Tjiptono (2015) dalam Sari & Oswari (2020) : 1. Kesesuaian 2. Kepuasan 3. Terbaik 4. Rekomendasi

### 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian kuantitatif memanfaatkan data yang ada dengan metode statistik karena teknik statistik dianggap mampu memberikan jawaban atas permasalahan penelitian yang ada (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan aplikasi SPSS dengan tahapan uji sebagai berikut :

### **3.8.1 Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan penjabaran rinci suatu data mengenai demografi atau data responden (jenis kelamin, usia, pekerjaan) dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian (Kualitas, kemudahan, manfaat, risiko, keamanan dan kepuasan) (Ghozali, 2013).

### **3.8.2 Uji Instrumen Data**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji guna mengetahui kebenaran, keabsahan, kecermatan, ketetapan dalam suatu butir-butir pertanyaan maupun pernyataan pada pengukuran variabel yang ingin diteliti. Suatu butir-butir dari pertanyaan ataupun pernyataan tersebut bisa dikatakan valid apabila mampu melakukan pengukuran dari apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai r-tabel. Bagi *degree of freedom* (df) sama dengan  $n-2$  yang mana  $n$  merupakan jumlah sampel. Pengujian dari pernyataan-pernyataan bisa dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel (Sunjoyo, 2013).

#### **2. Uji Realibilitas**

Uji reabilitas atau uji kehandalan adalah uji yang dilakukan guna mengetahui tingkat kepercayaan suatu butir-butir dari pertanyaan maupun pernyataan untuk mengukur variabel yang

diteliti (Sunjoyo, 2013). Suatu indikator penelitian bisa dikatakan memiliki tingkat keadaan kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari indikator pengujian penelitian memiliki hasil yang relatif konsisten atau tetap. Maka dari itu pengujian dari masalah indikator penelitian berhubungan dengan masalah dari hasil penelitian. Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui suatu alat ukur yang konsisten atau tidak. Uji kehandalan bisa dilakukan dengan pendekatan *internal consistence reliability* dengan menggunakan alphacronbach guna mengetahui seberapa bagus hubungan antara butir-butir dalam instrumen penelitian (Puspitaningtyas, 2016).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan dalam sebuah penelitian yaitu untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, dan heterokedastisitas pada model regresi. Model regresi bisa dikatakan baik apabila model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terpenuhi normal. Multikolinieritas tidak ada, harus terpenuhi asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi yang estimasinya tidak bertentangan dan penelitian bisa dipercaya (Sunjoyo, 2013).

#### **1. Uji Normalitas Residual**

Uji normalitas residual dalam penelitian digunakan guna mengetahui apakah nilai residual mempunyai nilai yang normal atau tidak. Nilai residual bisa dikatakan baik apabila hasil menunjukkan

normal, metode yang digunakan dalam pengujian normalitas residual menggunakan grafik yaitu dengan melihatnya penyebaran dari titik-titik terhadap garis diagonal pada grafik menunjukkan normal P-P *plot of regression standardized*. Apabila penyebaran dari titik-titik menyebar mengikuti garis bisa dikatakan pengujian normalitas residual tersebut normal (Purnomo, 2016).

## 2. Uji Multikolinearitas

Adanya pengujian multikolinearitas karena variabel independen penelitian ini adalah lebih dari satu didalam suatu model regresi. Multikolinearitas artinya antara variabel yang satu dengan yang lainnya yang ada dalam satu model regresi memiliki hubungan linier sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang bisa dikatakan baik apabila tidak terjadinya korelasi yang sempurna atau mendekati dari sempurna antara variabel bebas (Sunjoyo, 2013).

Cara pengujian multikolinearitas guna mengetahui ada atau tidak gejala multikolinearitas dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Apabila nilai dari VIF kurang dari 10 dan *tolerance* menunjukkan nilai lebih dari 0,2 maka bisa dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian perbedaan varian dari residual dalam suatu periode penelitian ke

penelitian yang lain. Cara melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas bisa dilihat dari pola titik-titik pada grafik regresi dengan kriteria sebagai berikut (Purnomo, 2016) :

- a. apabila titik-titik membentuk sebuah pola seperti melebar, bergelombang, ataupun menyempit maka terjadi heteroskedastisitas
- b. apabila titik-titik tidak membentuk sebuah pola yang jelas dan penyebaran titik-titik tidak beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas

### **3.8.4 Uji Ketepatan Model**

#### **1. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Tujuan utama dari uji koefisien determinan yaitu guna mengetahui besarnya kemampuan model regresi yang berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen), apabila dari pengujian menunjukkan nilai koefisien determinasi yang kecil menunjukkan bahwa variabel bebasnya hanya sedikit mempengaruhi variabel terikat (dependen), hasil yang koefisien menunjukkan nilai antara 0-1, nilai 1 merupakan nilai yang tinggi dan paling bagus karena bisa menerangkan nilai dari keseluruhan tingkat kelengkapan variabel bebas terhadap variabel terikat (Purwanto, 2019).

Uji koefisien determinan digunakan untuk menunjukkan hubungan fungsional antara variabel bebas (independen) yaitu pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan dengan

variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan menggunakan layanan mobile banking.

## **2. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan yaitu guna mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen yaitu pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah menggunakan mobile banking, untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh secara simultan atau keseluruhan maka dilakukan analisis sebagai berikut rumusan hipotesis tidak berpengaruh( $H_0$ ) dan hipotesis( $H_a$ ) (Purwanto, 2019):

$H_0$  = tidak adanya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

$H_a$  = adanya pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Pengambilan keputusan dengan uji *P-value*, pada uji simultan dengan syarat sebagai berikut :

Apabila *P-value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima

Apabila *P-value* lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak

Uji *P-value* dalam uji F digunakan guna mengetahui pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen yaitu pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan dengan

variabel dependen yaitu kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* pada nasabah ASN di Sukoharjo.

### 3.8.5 Analisa Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linier berganda difungsikan untuk mengidentifikasi seberapa besar pengaruh variabel independen yakni Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas menggunakan Mobile Banking (Y).

Alat uji yang dipakai pada riset ini ialah regresi linier berganda. Memakai persamaan umum regresi linier berganda yaitu (Sunjoyo, 2013) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Dependen (Minat Menggunakan *Mobile Banking*)

a : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> : Variabel Independen 1 (kualitas)

X<sub>2</sub> : Variabel Independen 2 (kemudahan)

X<sub>3</sub> : Variabel Independen 3 (manfaat)

X<sub>4</sub> : Variabel Independen 4 (risiko)

$X_5$  : Variabel Independen 5 (keamanan)

$e$  : Error.

### 3.8.6 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji parsial menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sebuah uji hipotesis dapat dilakukan. Bandingkan angka-t dengan tabel-t atau Anda dapat melihat angka-t di setiap kolom (Purwanto, 2019).

Rumus dari hipotesis nilai ( $H_0$ ) dan hipotesis ( $H_a$ ) :

$H_0$  = tidak berpengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

$H_a$  = adanya pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)

Pengambilan keputusan bisa melihat nilai *P-value*, pada uji t dengan syarat sebagai berikut :

Apabila *P-value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima

Apabila *P-value* lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak

Uji t digunakan dalam penelitian ini guna mengetahui pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

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

Teknologi kini diciptakan di sejumlah sektor, termasuk dibidang ekonomi. Karena teknologi memungkinkan penyelesaian berbagai pekerjaan dengan cepat dan tidak terbatas, teknologi saat ini digunakan tidak hanya untuk memfasilitasi pekerjaan tetapi juga sebagai kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Pemanfaatan teknologi yang terus meningkat, khususnya pengguna ponsel, menjadi bukti kemajuan teknologi Indonesia.

*Mobile banking* menjadi bukti bahwa kemajuan teknologi juga berdampak pada bisnis yang bergerak di bidang keuangan, seperti industri perbankan. Selain kemajuan teknis di Indonesia, bank syariah juga tumbuh dengan cepat, memungkinkan mereka memanfaatkan potensi teknologi untuk menawarkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan kepada nasabah. *Mobile Banking* adalah layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah dengan memanfaatkan teknologi.

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif mengenai kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan *BSI mobile* dengan variabel independen (kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan) dan variabel dependen (kepuasan nasabah). Responden dalam penelitian ini yakni Aparatur Sipil Negara (ASN) di Universitas Raden Mas Said Surakarta yang merupakan pengguna *BSI mobile*. Untuk dapat memperoleh data, kuesioner disebarkan secara langsung dengan total 80 responden terdiri dari dosen dan karyawan.

Dari data yang terkumpul akan diidentifikasi jenis kelamin, umur, jabatan, dan lama bekerja. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui gambaran secara umum responden dalam penelitian ini. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang sumber datanya didasarkan pada pertimbangan tertentu (Sugiyono 2017 : 85). Maksud dari pertimbangan tersebut yakni dengan adanya kriteria tertentu sehingga dengan mengetahuinya kriteria responden penelitian akan memudahkan penulis dalam mencari objek responden penelitian.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 80 Aparatur Sipil Negara (ASN) di Universitas Raden Mas Said Surakarta pengguna BSI *mobile*. data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, umur, jabatan, dan lama bekerja.

### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Banyak	Presentase
1	Perempuan	52	65%
2	Laki-laki	28	35%
Jumlah		80	100%

*Sumber: Data Primer diolah (2022)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 80 responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki berjumlah 28 orang atau 35% dan perempuan berjumlah 52 orang atau 65%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

## 2. Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2**  
**Umur**

No	Umur	Banyak	Presentse
1	30 – 40	34	43%
2	40 – 50	28	35%
3	40 – 55	18	23%
Jumlah		80	100%

*Sumber: Data Primer diolah (2022)*

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa 80 responden berdasarkan umur terdiri dari umur 30-40 tahun berjumlah 34 orang atau 43%, umur 40-50 tahun berjumlah 28 orang atau 35%, umur 40-55 tahun berjumlah 18 orang atau 23%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan umur terbanyak yaitu berumur 30-40 tahun dengan jumlah 34 orang atau 43%.

## 3. Responden Berdasarkan Jabatan

**Tabel 4.3**  
**Jabatan Responden**

No	Jabatan	Banyak	Presentase
1	Dosen	32	40%
2	Karyawan	48	60%
Jumlah		80	100%

*Sumber: Data Primer diolah (2022)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 80 responden berdasarkan jabatan terdiri dari dosen berjumlah 32 orang atau 40% dan karyawan berjumlah 48 orang atau 60%. Menunjukkan bawa responden berdasarkan jabatan terbanyak yaitu dari karyawan dengan jumlah 48 orang atau 60%.

#### 4. Responden berdasarkan Lama Bekerja

**Tabel 4.4**  
**Lama Bekerja**

No	Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
1	0-2 Tahun	23	29%
2	2-4 Tahun	4	5%
3	4-6 Tahun	13	16%
4	6-8 Tahun	7	9%
5	>8 Tahun	33	41%
Jumlah		80	100%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa 80 responden berdasarkan lama bekerja terdiri dari 0-2 tahun berjumlah 23 orang atau 29%, 2-4 tahun berjumlah 4 orang atau 5%, 4-6 tahun berjumlah 13 orang atau 16%, 6-8 tahun berjumlah 7 orang atau 9%, >8 tahun berjumlah 33 orang atau 41%,. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama bekerja terbanyak yaitu >8 tahun dengan jumlah 33 orang atau 41%.

##### 4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat atau dependen dengan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* BSI, kemudian variabel bebas dalam penelitian ini meliputi kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan. Statistik deskriptif merupakan penjabaran rinci suatu data mengenai demografi atau data responden (jenis kelamin, usia, pekerjaan) dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian (Ghozali, 2013). Analisis deskriptif ini mempunyai tujuan untuk mengetahui dari gambaran data yang diperoleh. Data

yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan jumlah kategori jawaban dari setiap indikator. Berikut merupakan frekuensi dari masing-masing variabel:

### 1. Kualitas

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kualitas**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
Kualitas (X1)	X1.1			34	64
	X1.2			41	39
	X1.3			15	65
	X1.4			12	68
<b>Jumlah</b>				102	236
<b>Total</b>		338			

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui dari 80 responden tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), pada kategori tidak setuju (2) tidak ada responden yang memilih, 30% memilih kategori setuju (3) dan 70% memilih kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel kualitas adalah 5 (sangat setuju) dan kategori 4 (setuju).

### 2. Kemudahan

**Tabel 4.6**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kemudahan**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
Kemudahan (X2)	X2.1		5	23	52
	X2.2		2	29	49
	X2.3			23	57
	X2.4		3	40	37

<b>Jumlah</b>		10	115	195
<b>Total</b>	320			

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui dari 80 responden tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), terdapat 3% responden yang memilih pada kategori tidak setuju (2), 36% memilih kategori setuju (3) dan 61% memilih kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel kemudahan adalah 5 (sangat setuju) dan kategori 4 (setuju).

### 3. Manfaat

**Tabel 4.7**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Manfaat**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
<b>Manfaat (X3)</b>	<b>X3.1</b>		5	35	40
	<b>X3.2</b>		2	33	45
	<b>X3.3</b>		1	36	43
	<b>X3.4</b>	1		46	33
<b>Jumlah</b>		1	8	150	161
<b>Total</b>		320			

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui dari 80 responden 0% responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), terdapat 3% responden yang memilih pada kategori tidak setuju (2), 47% memilih kategori setuju (3) dan 50% memilih kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel manfaat adalah 5 (sangat setuju) dan kategori 4 (setuju).

## 4. Risiko

**Tabel 4.8**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Risiko**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
<b>Risiko (X4)</b>	<b>X4.1</b>		3	13	64
	<b>X4.2</b>			16	64
	<b>X4.3</b>		6	49	25
<b>Jumlah</b>			9	78	153
<b>Total</b>		240			

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui dari 80 responden tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), terdapat 4% responden yang memilih pada kategori tidak setuju (2), 33% memilih kategori setuju (3) dan 64% memilih kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel risiko adalah 5 (sangat setuju) dan kategori 4 (setuju).

## 5. Keamanan

**Tabel 4.9**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Keamanan**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
<b>Keamanan (X3)</b>	<b>X5.1</b>		2	47	31
	<b>X5.2</b>			57	23
	<b>X5.3</b>		5	55	20
	<b>X5.4</b>			42	38
<b>Jumlah</b>			7	201	112
<b>Total</b>		320			

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui dari 80 responden tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), terdapat 2% responden yang memilih pada kategori tidak setuju (2), 63% memilih kategori setuju (3) dan 35% memilih

kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel risiko adalah kategori 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

## 6. Kepuasan

**Tabel 4.10**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner Variabel Kepuasan**

Variabel	Indikator	Variabel			
		1	2	3	4
Kepuasan (Y)	Y1.1		7	55	18
	Y1.2		6	51	23
	Y1.3		2	57	21
	Y1.4		5	51	24
<b>Jumlah</b>			20	214	86
<b>Total</b>		320			

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui dari 80 responden tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju (1), terdapat 6% responden yang memilih pada kategori tidak setuju (2), 67% memilih kategori setuju (3) dan 27% memilih kategori sangat setuju (5). Kategori yang paling banyak dipilih responden dalam pernyataan indikator variabel kepuasan adalah kategori 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

## 4.2 Pengujian Dan Hasil Analisa Data

### 4.2.3 Hasil Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji guna mengetahui kebenaran, keabsahan, kecermatan, ketetapan dalam suatu butir-butir pertanyaan maupun pernyataan pada pengukuran variabel yang ingin diteliti. Suatu butir-butir dari pertanyaan ataupun pernyataan tersebut bisa dikatakan valid apabila mampu melakukan pengukuran dari apa yang

seharusnya diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $t$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel. Bagi *degree of freedom* ( $df$ ) sama dengan  $n-2$  yang mana  $n$  merupakan jumlah sampel. Pengujian dari pernyataan-pernyataan bisa dikatakan valid apabila  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel (Sunjoyo, 2013).

Untuk mengukur taraf validitas dari setiap indikator pertanyaan yang ada dalam kuesioner yaitu dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Nilai  $r$  hitung diperoleh dari hasil pengolahan data spss pada kolom *corrected-item – total correlation*, sedangkan untuk  $r$  tabel diperoleh dari rumus  $df = n-2$  dengan nilai signifikan 0,05. Maka dari itu nilai  $r$  tabel dengan 80 responden yaitu  $df = 80-2 = 78$  menghasilkan nilai  $r$  tabel sebesar 0,2199. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan dikatakan valid (Ghozali, 2015:17). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

#### 1. Kualitas (X1)

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X1.1	0,643	0,2199	0,000	Valid
2.	X1.2	0,580	0,2199	0,000	Valid
3.	X1.3	0,742	0,2199	0,000	Valid
4.	X1.4	0,719	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.11 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel kualitas (X1) mempunyai 4 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,643 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,580

dan nilai sig sebesar 0,000, pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,742 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan keempat memiliki hasil  $R_{hitung}$  sebesar 0,719 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig kurang dari 0,05.

## 2. Kemudahan (X2)

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X2.1	0,754	0,2199	0,000	Valid
2.	X2.2	0,692	0,2199	0,000	Valid
3.	X2.3	0,624	0,2199	0,000	Valid
4.	X2.4	0,707	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.12 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel kemudahan (X2) mempunyai 4 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,754 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,692 dan nilai sig sebesar 0,000, pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,624 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan keempat memiliki hasil  $R_{hitung}$  sebesar 0,707 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig kurang dari 0,05.

## 3. Manfaat (X3)

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X3.1	0,723	0,2199	0,000	Valid
2.	X3.2	0,703	0,2199	0,000	Valid
3.	X3.3	0,708	0,2199	0,000	Valid
4.	X3.4	0,720	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel manfaat (X3) mempunyai 4 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,723 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,703 dan nilai sig sebesar 0,000, pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,708 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan keempat memiliki hasil  $R_{hitung}$  sebesar 0,720 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig kurang dari 0,05.

## 4. Risiko (X4)

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Risiko**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X4.1	0,756	0,2199	0,000	Valid
2.	X4.2	0,702	0,2199	0,000	Valid
3.	X4.3	0,695	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.14 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel risiko (X4) mempunyai 3 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar

0,756 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,702 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,695 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig kurang dari 0,05.

#### 5. Keamanan (X5)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X5.1	0,663	0,2199	0,000	Valid
2.	X5.2	0,755	0,2199	0,000	Valid
3.	X5.3	0,691	0,2199	0,000	Valid
4.	X5.4	0,653	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.15 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel keamanan (X5) mempunyai 4 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,663 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,755 dan nilai sig sebesar 0,000, pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,691 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan keempat memiliki hasil  $R_{hitung}$  sebesar 0,653 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig kurang dari 0,05.

## 6. Kepuasan (Y)

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan**

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	Y1.1	0,705	0,2199	0,000	Valid
2.	Y1.2	0,760	0,2199	0,000	Valid
3.	Y1.3	0,736	0,2199	0,000	Valid
4.	Y1.4	0,644	0,2199	0,000	Valid

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Dari tabel 4.16 dapat diketahui hasil pengujian validitas dari variabel kepuasan (Y) mempunyai 4 pernyataan dari pernyataan pertama diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,705 dan nilai sig 0,000, pernyataan kedua diketahui  $R_{hitung}$  sebesar 0,760 dan nilai sig sebesar 0,000, pernyataan ketiga diketahui nilai  $R_{hitung}$  sebesar 0,736 dan nilai sig sebesar 0,000 dan pernyataan keempat memiliki hasil  $R_{hitung}$  sebesar 0,644 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua indikator pernyataan dapat dikatakan valid karena semua  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai sig lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan data yang telah diolah menggunakan *software* spss pada tabel diatas, maka diketahui bahwa r hitung pada semua indikator dari variabel dependen ataupun independen yang ada pada kuesioner lebih besar apabila dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,2199. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator variabel dinyatakan layak untuk diajukan sebagai penelitian dan dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau uji kehandalan adalah uji yang dilakukan guna mengetahui tingkat kepercayaan suatu butir-butir dari pertanyaan maupun

pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti (Sunjoyo, 2013). Uji kehandalan bisa dilakukan dengan pendekatan *internal consistence reliability* dengan menggunakan alphacronbach guna mengetahui seberapa bagus hubungan antara butir-butir dalam instrumen penelitian (Puspitaningtyas, 2016).

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut (Darma, 2021) :

- a. Jika nilai Cronbach's alpha  $>$  tingkat signifikan , maka instrumen dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach's alpha  $<$  tingkat signifikan , maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Ket.
Kuliatas (X1)	0,648	Reliabel
Kemudahan (X2)	0,644	Reliabel
Manfaat (X3)	0,672	Reliabel
Risiko (X4)	0,645	Reliabel
Keamanan (X5)	0,628	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,672	Reliabel

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel dalam penelitian ini lebih besar apabila dibandingkan dengan tingkat signifikan atau r hitung. Dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen dalam variabel penelitian ini reliabel karena variabel baik apabila memiliki

*cronbach's alpha* > 0,6 (Priyatno, 2013: 30) sehingga variabel penelitian dapat digunakan untuk pengukuran data.

#### **4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik**

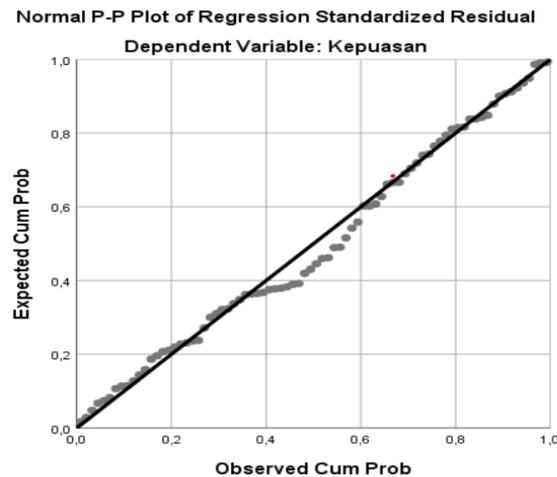
Uji asumsi klasik digunakan dalam sebuah penelitian yaitu untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, dan heterokedastisitas pada model regresi. Model regresi bisa dikatakan baik apabila model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terpenuhi normal. Multikolinieritas tidak ada, harus terpenuhi asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi yang estimasinya tidak bertentangan dan penelitian bisa dipercaya (Sunjoyo, 2013).

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Teknik yang digunakan dapat menggunakan uji grafik p-plot Dasar dalam pengambilan keputusan yaitu :

- a. Jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.
- b. Jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal.

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot**



*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan gambar tampilan grafik p - plot diatas, dapat diketahui bahwa data atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Apabila penyebaran dari titik-titik menyebar mengikuti garis bisa dikatakan pengujian normalitas residual tersebut normal (Purnomo, 2016). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data atau residual berdistribusi normal.

Teknik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas yaitu dengan teknik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Cara yang digunakan untuk melihat apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat nilai signifikan. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal sedangkan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Normalitas dengan teknik Kolmogrov-Smirnov (K-S)**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,13395660
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.031
Kolmogorov-Smirnov Z		.87
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai pada asymp. sig sebesar 0,200 atau lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Multikolienearitas

Uji multikolienearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas (independen) atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki hubungan diantara variabel bebas (independen). Multikolineritas artinya antara variabel yang satu dengan yang lainnya yang ada dalam satu model regresi memiliki hubungan linier sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang bisa dikatakan baik apabila tidak terjadinya korelasi yang sempurna atau mendekati dari sempurna antara variabel bebas (Sunjoyo, 2013). Multikolienearitas dapat dilihat dari nilai pada tabel tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai

tolerance  $>0,1$  maka tidak ada hubungan multikolienieritas, sedangkan apabila nilai VIF  $<10$  maka terjadi multikolienaritas.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Model</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas	0,556	1,799	Tidak Terjadi
Kemudahan	0,711	1,406	Tidak Terjadi
Manfaat	0,605	1,654	Tidak Terjadi
Risiko	0,806	1,241	Tidak Terjadi
Keamanan	0,707	1,414	Tidak Terjadi

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

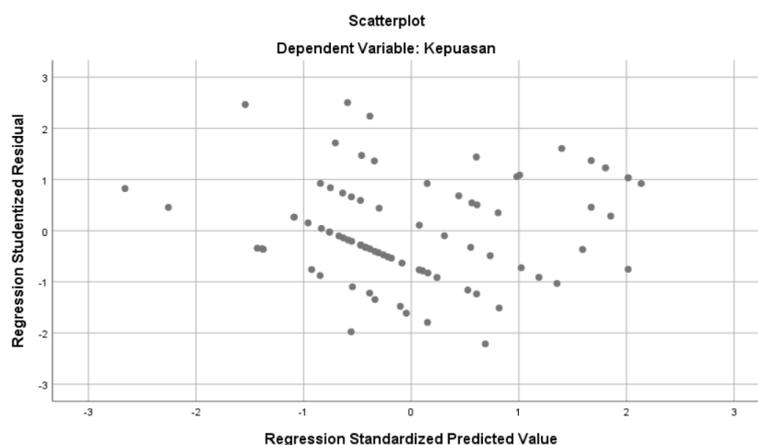
Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada variabel independen yaitu kualitas sebesar 0,556, kemudahan sebesar 0,711, manfaat sebesar 0,605, risiko sebesar 0,806 dan keamanan sebesar 0,707 sehingga lebih besar dari 0,1. Nilai VIF dari kelima variabel independen tersebut kualitas sebesar 1,799, kemudahan sebesar 1,406, manfaat sebesar 1,654, risiko sebesar 1,241 dan keamanan sebesar 1,414 sehingga lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa kelima variabel independen ini tidak terjadi multikolienaritas antar variabel independen.

### **3. Uji Heteroskedasitas**

Uji heteroskedasitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model persamaan regresi terdapat ketidaksamaan variabel residual dari pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika mempunyai varian residual yang sama, berarti tidak terdapat heteroskedasitas, sedangkan jika mempunyai varian tidak sama, berarti terdapat heteroskedasitas. Cara melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas bisa dilihat dari pola titik-titik pada grafik regresi dengan kriteria sebagai berikut (Purnomo, 2016) :

- a. apabila titik-titik membentuk sebuah pola seperti melebar, bergelombang, ataupun menyempit maka terjadi heteroskedastisitas
- b. apabila titik-titik tidak membentuk sebuah pola yang jelas dan penyebaran titik-titik tidak beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Scatterplot**



*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan gambar pola scatterplot diatas, dapat diketahui bahwa titik – titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang ada dalam persamaan regresi ini memiliki sebaran varian yang sama jadi tidak terjadi heterosekedasitas.

Selain memakai teknik *scatterplot* untuk uji heteroskedastisitas peneliti juga memakai teknik uji gletser untuk memastikan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika

nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas. Dasar dalam pengambilan uji gletser yaitu apabila nilai signifikan  $>0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedasitas

**Tabel 4.19**  
**Uji Heteroskedasitas dengan Uji Gletser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Mo del	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig .
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.688	2.001		4.842	0.00 0
Kualitas	-,005	,075	-,010	-,066	,948
Kemudahan	-,013	,059	-,029	-,217	,829
Manfaat	,036	,057	,093	,631	,530
Risiko	,052	,071	,093	,732	,467
Keamanan	,046	,064	,096	,709	,481

a. Dependent Variable: Kepuasan

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig pada pada variabel independen tersebut lebih besar dari 0,05 yaitu variabel kualitas sebesar 0,948, kemudahan 0,829, manfaat 0,530, risiko 0,467 sedangkan variabel keamanan sebesar 0,481. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen ini tidak mengalami heteroskedasitas.

#### 4.2.5 Uji Ketepatan Model

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

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Hipotesis**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 <sup>a</sup>	,444	,407	1,172
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Resiko, Manfaat, Kemudahan, Kualitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan Tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai *Adjusted R-Square* 0,407, artinya besarnya koefisien determinasi sebesar 0,407 hal ini menyatakan bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 40,7 persen. sisanya  $100\% - 40,7\% = 59,3\%$ . dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi dalam penelitian ini. Hasil yang koefisien menunjukkan nilai antara 0-1, nilai 1 merupakan nilai yang tinggi dan paling bagus karena bisa menerangkan nilai dari keseluruhan tingkat kelengkapan variabel bebas terhadap variabel terikat (Purwanto, 2019).

##### 2. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan yaitu guna mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen yaitu pengaruh kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah menggunakan mobile banking, untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh secara simultan atau keseluruhan maka dilakukan analisis sebagai berikut rumusan hipotesis tidak berpengaruh(H<sub>0</sub>) dan hipotesis(H<sub>a</sub>) (Purwanto, 2019):

Rumus pengujian uji F yaitu:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$R^2$  : Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota data atau kasus

F hitung kemudian dibandingkan dengan F tabel yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikan level 5% atau dengan

*degree freedom* (df1) = k-1 ( k = Jumlah keseluruhan variabel)

*degree freedom* (df2) = n-k (n = jumlah data, k = jumlah keseluruhan variabel)

dengan kriteria sebagai berikut

- a.  $H_0$  ditolak jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  atau  $sig < \alpha$
- b.  $H_1$  diterima jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  atau  $sig > \alpha$

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81,217	5	16,243	11,833	,000 <sup>b</sup>
	Residual	101,583	74	1,373		
	Total	182,800	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Risiko, Manfaat, Kemudahan, Kualitas

*Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 11,833 > F tabel 2,34 sehingga  $H_1$  diterima dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka

dapat diartikan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan kemandirian terhadap variabel dependen kepuasan.

#### 4.2.6 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel dependen (bebas) atau lebih terhadap variabel independen (terikat). Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh di antara variabel-variabel lain.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,380	1,699		1,401	,165
	Kualitas	,205	,132	,181	1,558	,124
	Kemudahan	,167	,103	,167	1,630	,107
	Manfaat	,379	,099	,427	3,835	,000
	Resiko	-,082	,124	-,064	-,663	,509
	Keamanan	,087	,113	,080	,773	,442

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 2,380 + 0,205 X_1 + 0,167 X_2 + 0,379 X_3 - 0,082 X_4 + 0,087 X_5$$

Dari persamaan yang telah diketahui dapat peneliti interpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai  $\alpha$  sebesar 2,380 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan belum dipengaruhi oleh variabel kualitas (x1), kemudahan (x2), manfaat (x3), risiko (x4) dan keamanan (x5). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap konstan sebesar 2,380.
2. Nilai koefisien regresi kualitas (x1) sebesar 0,205 menunjukkan bahwa variabel kualitas mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan sehingga setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas akan mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 0,205.
3. Nilai koefisien regresi kemudahan (x2) sebesar 0,167 menunjukkan bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan sehingga setiap kenaikan 1 satuan variabel kemudahan akan mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 0,167.
4. Nilai koefisien regresi manfaat (x3) sebesar 0,379 menunjukkan bahwa variabel manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan sehingga setiap kenaikan 1 satuan variabel manfaat akan mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 0,379.
5. Nilai koefisien regresi risiko (x4) sebesar - 0,082 menunjukkan bahwa variabel risiko mempunyai pengaruh negatif terhadap variabel kepuasan sehingga setiap kenaikan 1 satuan variabel risiko akan mempengaruhi variabel kepuasan sebesar - 0,082.

6. Nilai koefisien regresi keamanan ( $x_5$ ) sebesar 0,087 menunjukkan bahwa variabel keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan sehingga setiap kenaikan 1 satuan variabel keamanan akan mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 0,087.

#### **4.2.7 Uji Hipotesis**

##### **1. Uji T**

Uji parsial menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sebuah uji hipotesis dapat dilakukan. Bandingkan angka-t dengan tabel-t atau Anda dapat melihat angka-t di setiap kolom (Purwanto, 2019). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi  $t$  dengan tingkat  $\alpha$ . Kriteria perhitungan uji  $t$  adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$ . Pedoman yang digunakan untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu :

- a.  $H_0$  diterima apabila  $t$  hitung  $< t$  tabel.  $H_0$  diterima berarti secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b.  $H_0$  ditolak apabila  $t$  hitung  $> t$  tabel.  $H_0$  ditolak berarti secara parsial ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Hipotesis**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,380	1,699		1,401	,165
	Kualitas	,205	,132	,181	1,558	,124
	Kemudahan	,167	,103	,167	1,630	,107
	Manfaat	,379	,099	,427	3,835	,000
	Resiko	-,082	,124	-,064	-,663	,509
	Keamanan	,087	,113	,080	,773	,442

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data diolah dengan spss versi 25.0 (2022)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = 78$ , sehingga memperoleh nilai T tabel sebesar 1,66462. Maka dapat diketahui pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut :

- Pengaruh kualitas terhadap kepuasan dari tabel *coefficient* diperoleh nilai T hitung sebesar 1,558 yang berarti nilai T hitung sebesar  $1,558 < T$  tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar  $0,124 > 0,05$ . Dengan demikian H1 ditolak karena variabel kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan dari tabel *coefficient* diperoleh nilai T hitung sebesar 1,630 yang berarti nilai T hitung sebesar  $1,630 < T$  tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar  $0,107 > 0,05$ . Dengan demikian H2 ditolak karena variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- Pengaruh manfaat terhadap kepuasan dari tabel *coefficient* diperoleh nilai T hitung sebesar 3,835 yang berarti nilai T hitung sebesar  $1,558 > T$  tabel sebesar

1,66462 dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Dengan demikian H3 diterima karena variabel manfaat memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan.

- d. Pengaruh risiko terhadap kepuasan dari tabel *coefficient* diperoleh nilai T hitung sebesar  $-0,663$  yang berarti nilai T hitung sebesar  $-0,663 < T$  tabel sebesar  $1,66462$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,509 > 0,05$ . Dengan demikian H4 ditolak karena variabel risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- e. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan dari tabel *coefficient* diperoleh nilai T hitung sebesar  $0,773$  yang berarti nilai T hitung sebesar  $0,773 < T$  tabel sebesar  $1,66462$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,442 > 0,05$ . Dengan demikian H5 ditolak karena variabel keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Dari hasil olah data yang telah dilakukan dengan teknik analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa :

#### **4.3.1 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI Mobile**

Dari hasil pengolahan uji t diperoleh besarnya nilai T hitung sebesar  $1,558$  yang berarti nilai T hitung sebesar  $1,558$  lebih kecil dari T tabel sebesar  $1,66462$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,124$  lebih besar dari  $0,05$ . Berarti H0 ditolak dan H1 ditolak, karena dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hipotesis pertama (H1) yang

menyatakan bahwa kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* ditolak.

Kualitas layanan mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh perseroan kepada para konsumen/nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumen/nasabah. Pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah, pelayanan sendiri bertujuan untuk memberikan rasa puas dan juga nyaman kepada konsumen/nasabah (wulandari, 2020).

Dari pengertian kualitas diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara perusahaan memberikan harapan nasabah yang sesuai dengan permintaan nasabah serta memberikan kenyamanan terhadap nasabah, sehingga nasabah dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan dan merasa nyaman. Selain itu kualitas pelayanan berarti memberikan pelanggan yang memuaskan untuk dapat menarik pelanggan agar menjadi pelanggan tetap.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nawangsari & widiastuti “Analisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus pada PT Bank DKI)” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank DKI.

Pengambilan subjek penelitian juga dapat mempengaruhi hasil penelitian ini karena pengambilan responden yang diambil berumur lebih dari 30 tahun. Karena fenomena yang terjadi penggunaan *m-banking* ini mayoritas terjadi di kalangan anak muda dalam menunjang kebutuhan sehari-hari sehingga penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk penelitian yang selanjutnya dalam meneliti lebih

jauh pengaruh secara langsung kualitas terhadap kepuasan dengan menggunakan indikator variabel yang berbeda dan sampel yang lebih luas.

#### **4.3.2 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI *Mobile***

Dari hasil pengolahan uji t diperoleh besarnya nilai T hitung sebesar 1,630 yang berarti nilai T hitung sebesar 1,630 lebih kecil dari T tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar 0,107 lebih besar dari 0,05. Berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> ditolak, karena dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* ditolak.

Menurut Jogiyanto (2011) dalam Mukhtisar et al. (2021) kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah kepercayaan seseorang ketika menggunakan teknologi, yang akan membuatnya percaya bahwa sistem informasi tersebut mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya.

Dapat disimpulkan kemudahan penggunaan adalah pengguna percaya bahwa dengan penggunaan teknologi informasi mudah untuk dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya. Pengertian kemudahan penggunaan *m-banking* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan *m-banking* merupakan itu mudah dan tidak membutuhkan usaha keras dalam penggunaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erina (2021) menyatakan bahwa kemudahan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang dimiliki pada *m-banking* BSI tidak memberikan kepuasan pada nasabah. Indikator dalam kemudahan seperti mudah dalam mempelajari fitur-fitur yang ada pada *m-banking* BSI tidak dapat dirasakan oleh subjek penelitian karena kurangnya edukasi atau sosialisasi seputar aplikasi *m-banking* sehingga tidak adanya kepuasan dalam menggunakan *m-banking*, aksesibilitas dalam menggunakan *m-banking* yang rumit dan terlalu banyak prosedur membuat nasabah mencari alternatif dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat secara operasional mudah dan aman untuk digunakan.

Aksesabilitas dalam menggunakan smartphone juga dapat berpengaruh ketika menggunakan *m-banking*, mayoritas responden termasuk orang-orang yang tidak terlalu intensitas dalam menggunakan smartphone hal ini berpengaruh terhadap kemudahan menggunakan *m-banking*.

#### **4.3.3 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI Mobile**

Dari hasil pengolahan uji t diperoleh besarnya nilai T hitung sebesar 1,630 yang berarti nilai T hitung sebesar 3,835 lebih besar dari T tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 kurang dari 0,05. Berarti H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> diterima, karena dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) yang menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* diterima.

Manfaat penggunaan yaitu sejauh mana pengguna yakin bahwa menggunakan teknologi bisa meningkatkan kinerja dalam bekerja sehari-hari bagi pengguna (Davis, 1989). Jadi dapat disimpulkan bahwa manfaat adalah kepercayaan seseorang bahwa menggunakan teknologi bisa meningkatkan kinerja dalam bekerja sehari-hari, manfaat berkaitan erat dengan efektifitas dan produktifitas dari sistem kegunaan dalam sehari-hari.

Hipotesis ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saptawati (2018) menunjukkan bahwa manfaat berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang telah dirasakan oleh para nasabah memberikan kepuasan terhadap layanan BSI *mobile* karena dari aspek perkembangan teknologi, perusahaan perbankan juga harus mempunyai inovasi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kondisi pada saat ini. Citra perusahaan juga sangat terpengaruhi dengan adanya layanan *m-banking* karena kemajuan perusahaan juga dapat dilihat dari beberapa inovasi dan kreativitas yang ada pada perusahaan, jika perusahaan tidak berkembang maka citra mereka juga akan buruk karena tidak adaptif dalam melihat perkembangan teknologi.

Manfaat yang telah diterima oleh para responden terkait hadirnya layanan *m-banking* memiliki manfaat yang besar dalam mengatasi masalah transaksi keuangan karena dengan menggunakan *m-banking* tidak perlu repot-repot ke bank untuk menyelesaikan transaksi, pada era teknologi yang berkembang kebutuhan akan *m-banking* sangat penting seperti menyelesaikan pembayaran-pembayaran *e-*

*commerce*, transaksi keperluan perjalanan hingga membayar tagihan listrik dapat dilakukan dengan menggunakan *m-banking*.

#### **4.3.4 Pengaruh Risiko Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI *Mobile***

Dari hasil pengolahan uji t diperoleh besarnya nilai T hitung sebesar -0,663 yang berarti nilai T hitung sebesar -0,663 kurang dari T tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar 0,509 lebih dari 0,05. Berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> ditolak, karena dapat disimpulkan bahwa variabel risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hipotesis keempat (H<sub>4</sub>) yang menyatakan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* ditolak.

Risiko pada umumnya dipandang sesuatu yang tidak baik atau sesuatu yang negatif, seperti terjadinya bencana, kehilangan dan akibat lainnya. Kerugian tersebut harus menjadi pemahaman bagi organisasi guna meminimalisir terjadinya kerugian atau risiko (Lokobal, 2004). Semakin rendah risiko yang dilalui maka bisa menambah minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dapat disimpulkan bahwa pengertian dari risiko adalah suatu pemikiran atau peristiwa yang dialami manusia secara tidak pasti dan tidak direncanakan sebagai konsekuensi manusia saat mengambil keputusan untuk menggunakan atau tidak dalam aktifitas digital.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farizi & Syaefullah, MM. (2018) menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan, persepsi risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa risiko yang ada pada layanan *m-banking* BSI memiliki

potensi dalam kejahatan internet seperti penyadapan, penipuan dan *hacker* yang akan mengakibatkan kerugian secara material untuk para nasabah sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia tidak pada tahapan merasa puas dalam menggunakan layanan.

Edukasi dan sosialisasi harus perlu dilakukan oleh perusahaan Bank Syariah Indonesia untuk meningkat kepercayaan akan risiko penggunaan *m-banking*, Faktor karena Bank Syariah Indonesia adalah perbankan yang baru hadir di Indonesia juga dapat berpengaruh karena perbankan yang sudah lama juga sudah banyak keluhan dari nasabah seputar masalah yang terjadi pada rekening nasabah, seperti adanya scamming, penipuan ataupun pengurangan dana di rekening tanpa adanya pengetahuan dari nasabah. Maka risiko dalam penggunaan *m-banking* harus diatasi dengan pengembangan aplikasi *m-banking* dengan bekerjasama dengan pihak *development* terpercaya.

#### **4.3.5 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Layanan BSI *Mobile***

Dari hasil pengolahan uji t diperoleh besarnya nilai T hitung sebesar 0,773 yang berarti nilai T hitung sebesar 0,773 lebih kecil dari T tabel sebesar 1,66462 dengan nilai signifikan sebesar 0,442 lebih dari 0,05. Berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> ditolak, karena dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sehingga hipotesis kelima (H<sub>5</sub>) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* ditolak.

Keamanan adalah keadaan atau keadaan di mana tidak ada risiko. Untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, mengurangi risiko bisnis, dan mengoptimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan prospek komersial, keamanan informasi digambarkan sebagai perlindungan informasi dari semua potensi bahaya (Sarno, 2009). Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari & Oswari (2020) menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui penelitiannya menjelaskan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan yang ada pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia harus terus ditingkatkan untuk menjaga data privasi para nasabah karena integrasi sistem digital yang menyatu pada data yang telah dimiliki perbankan sangat penting dan ketika disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab akan menimbulkan kerugian untuk nasabah.

Konsep perbankan digital sangat mengedepankan keamanan bagi nasabah, responden yang mengisi kuesioner belum mengetahui bagaimana sistematika keamanan digital dan juga bagaimana cara-cara dalam mencegah kejahatan digital secara detail sehingga perlu adanya responsibilitas dari pihak Bank Syariah Indonesia untuk menanggapi isu-isu yang beredar pada masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, mengenai variabel kualitas, kemudahan, manfaat risiko dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
2. Variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
3. Variabel manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
4. Variabel risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
5. Variabel keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Meskipun dalam penelitian ini telah dirancang dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin, namun penelitian ini masih terdapat keterbatasan yaitu :

1. Penelitian ini berfokus hanya pada responden Aparatur Sipil Negara (ASN) di Universitas Raden Mas Said Suakarta yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia khususnya pengguna *mobile banking*.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

### **5.3 Saran-saran**

#### 1. Bagi Akademisi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis dapat mengajukan atau memberikan saran untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian, karena penelitian ini memberikan informasi bahwa selain kualitas, kemudahan, manfaat, risiko dan keamanan ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

#### 2. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk pihak manajemen perbankan agar meningkatkan kualitas layanan digital dalam perbankan.

### Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, V. A. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *journal of retailing*, 64(6), 236. Retrieved from <https://doi.org/101049/2=el:19850169>
- Ahla, B. H. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia dikota depok. In *Material Safety Data Sheet* (Vol. 33, Issue 1).
- Alkhowaiter, W. (2020). Pembayaran digital dan penelitian adopsi perbankan dinegara-negara Teluk. *A tinjauan literatur sistematis*. Jurnal Internasional Manajemen Informasi 53, 1-7. 102102.
- BSI. (2021). BSI Mobile. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1615975544bsi-mobile>
- David Lee Kuo Chuen, d. L. (2018). Inclusive FinTech (Blockchain, Cryptocurrency, and ICO).
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-user Information Systems: Therapy And Results, Institute of Technology, *Journal Management Science Vol.38 No.8*, 982-1003.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *Quarterly*, Vol. 13 No. 3, pp. 319-340.
- Erina, N. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.
- Esther, D., Kwame, OK, & Kofi, AB (2020). *Perilaku keamanan layanan keuangan seluler pengguna. Di Keamanan Informasi & Komputer*, <https://doi.org/10.1108/ICS-02-2020-0021>
- Fahmi, I. (2016). Manajemen Pengambilan Keputusan. *Alfabeta*.
- Farizi, H., & Syaefullah, MM., A. (2018). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking. *n News.Ge*.
- Febrianti, D. H. (2021). . Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia).
- Fianto, B. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.iss1.art5>
- Ghozali, i. (2011). aplikasi analisis multivariat dengan program ibm spss 19.

- Ghazali, I. (2013). *Aplikasi Analisis MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ginantara, Purba, Tojiri, Yusuf, M., Siregar, H., Lora, Sudirman, A., & Siswanti, I. (2020). *Teknologi Financial: Sistem Financial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Hamidi, H. &. (2019). *Sebuah model untuk menganalisis pengaruh adopsi mobile banking pada interaksi dan kepuasan pelanggan: Sebuah studi kasus m-banking di Iran*. *Telematika dan Informatika*, 38, 166-181. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.09.008>.
- Hikmah, S. F. (2018). pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepercayaan dan keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah menggunakan sms banking pada bankaltimara di samarinda.
- Ikatan Bankir Indonesia, M. R. (2015). gramedia pustaka utama.
- Irawan. (2015). *Acceptance Analysis Of Accounting Software User Through Technology Acceptance Model*. *Jurnal ilmiah*, 9(1).
- Jahan, N. &. (2021). Factors effecting customer of Mobile Banking in *Bangladesh : a study on young users perspective*. South Asian Journal of Marketing Emerald Publishing.
- Jogiyanto. (2007). *sistem informasi keperilakuan*. yogyakarta: CV Andi Offest.
- Joni, Rahmah Yulianti, C. H. (2022). *Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan mobile banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)* (Vol. 4, Issue 2).
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga
- Laucereno, F, S. (2020, June). *Layanan Digital Bank Tumbuh Pesat di Tengah Pandemi*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/moneter/d5059110/layanan-digital-bank-tumbuh-pesat-di-tengah-pandemi>
- Lokobal, A. (2004). *Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua.. Journal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109-118.
- Margono. (2004). *Mertodologi Penelitian Pendidikan. Rineka cipta*.
- Mastarida, F. R. (2020). *Service Management*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Meliana. (2020). *Mekanisme Produk Deposito IB Untuk Meningkatkan Penghimpunan dana KCS Pekanbaru*.
- Musyawahar, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bni Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel*

- Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan*, 8(3), 19–48.  
<http://infotentangbank.blogspot.co.id>
- Nawang Sari, S., & Widiastuti, R. (2018). *Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank ( Studi Kasus pada PT Bank DKI – Depok )*: Vol. 22 (2).
- Nurdin, N. M. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu).
- Projo, H. U. (2020). kepatuhan dalam model penerimaan teknologi untuk e-banking. (kasus: bank syariah di indonesia) peran eksploriasi syariah. *jurnal pemasaran islam*, 1.
- Purnomo, R. A. (2016). *analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan spss*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Purwanto. (2019). analisis korelasi dan regresi linier dengan sspss 21 (panduan praktis untuk ekonomi syariah). Magelang: StaiaPress.
- Puspitaningtyas, A. W. (2016). metode penelitian kuantitatif. Yogyakarta: Pradiva Buku.
- Rahardjo, B. (1999). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Komunikasi.
- Rithamaya, C. (2016). Pengaruh Kemudahan, Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking. *journal of research in economics and management*, 16(1).
- Riyanto, W. H. (2020). Metodologi Penelitian Ekonomi.
- Salim, S. (2012). Metodologi penelitian kuantitatif. (Vol 1).
- Saputro, W. J. (2020). Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI).
- Sarno, R. d. (2009). sistem manajemen keamanan informasi. *ITS Press*.
- Sarwono, J. (2006). metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. *graha ilmu*.
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan mobile banking. *jurnal keuangan dan perbankan*, 20(3), 518-528.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680.  
<https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>

- Sugiyono. (2012). metode penelitian kombinasi (mixed methods). (Sutopo, Ed.) Bandung: Alfabeta
- sugiyono. (2016). metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi.
- Sunjoyo, r. s. (2013). aplikasi spss untuk smart riset (program ibm spss 21.0).
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*.
- Suryana. (2010). Metodologi Penelitian. Bandung: universitas pendidikan indonesia.
- Suryani, T. (2017). Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan NilaiUnggul untuk Kepuasan Nasabah. Pranadamedia Groub.
- tarjo. (2019). Metode Penelitian. CV. Budi Utama
- Tjiptono, F. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Preceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam upaya Peningkatan Kinerja Karyawan(Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25-43.
- Tumewah, E. J. (2020). The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ *Customers*. International Journal of Management and Humanities (IJMH) <https://doi.org/10.35940/ijmh.F0634.024620>
- Tyanisa, F., & Hasanah, N. (2022). *Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 ( Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta )* (Vol. 19).
- Ulan, A. S. (2021). *Efektivitas Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*.
- Usman, P. d. (2001). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bubi Aksara.
- Uwalaka, C. S. (2020). *Effect Of Mobile Banking On Customers Satisfaction In Commercial Banks In Anambra State. International Journal of Innovative Social. Sciences & Humanities Research*, 9.
- Venkatesh. (2003). *User Acceptance of Information Technology Toward a Unified View*. Researchgate. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Wardani, D. (2021). *Faktor-faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking*.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di indonesia (effect of mobile banking service quality on customer satisfaction in indonesia). *jurnal manajemen*, 10(2) 273-284.

Wibowo, A. (2006). *kajian teknologi perilaku pengguna sistem informasi, dengan pendekatan technology acceptance model (TAM)* .

Wulandari, R. &. (2020). Membidik nasabah bank syariah. Nas: *Media Pustaka*

Yani, E. L. (2018). pengaruh internet banking terhadap minat nasabah bertransaksidengan technology acceptance model. *Jurnal Informatika*, 5(1), 34-42.

Yudha, H. N. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap Internet Banking Adoption (studi pada nasabah perbankan yang menggunakan internet banking di Kota Surakarta). *Journal Of Accounting*, 4(4), 1-15.

Yusmad, A. M. (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik. Deepublish.

<https://investor.id/finance/234618/sepanjang-2020-bi-catat-transaksi-digital-banking-capai-rp-27745-triliun>

<https://www.merdeka.com/perbankan/pengguna-bsi-mobile-tembus-407-juta-sumbang-fee-based-income-rp119-miliar.html>

<https://www.kumparan.com>

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

**Lampiran 1**  
**KUESIONER PENELITIAN**

- Nama :
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan
- Umur :
- Jabatan :  Dosen  
 Karyawan
- Lama Bekerja :  0-2 tahun  
 2-4 tahun  
 4-6 tahun  
 6-8 tahun  
 >8 tahun
- Menggunakan BSI mobile :  Ya  
 Tidak

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Setuju (S)

4 : Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	<i>BSI Mobile</i> memberikan layanan yang berkualitas				
2.	Saya menggunakan <i>BSI Mobile</i> karena memiliki layanan yang cepat				

3.	<i>BSI Mobile</i> dapat memberikan hasil yang akurat dan terpercaya				
4.	<i>BSI Mobile</i> memberikan perhatian secara khusus terhadap masalah dan keluhan yang saya alami seputar layanan <i>BSI Mobile</i>				

## 2. Kemudahan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dapat dengan mudah dipelajari				
2.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> jelas dan mudah dimengerti				
3.	Saya dapat menggunakan <i>BSI Mobile</i> kapanpun dan dimanapun sesuai kebutuhan				
4.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dapat dengan mudah dioperasikan				

## 3. Manfaat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	<i>BSI Mobile</i> membantu meningkatkan kinerja				
2.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> membantu pekerjaan menjadi cepat				
3.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dapat meningkatkan produktifitas saya				
4.	Aplikasi <i>BSI Mobile</i> dapat meningkatkan efektifitas				

## 4. Risiko

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	<i>BSI Mobile</i> tidak memiliki risiko yang tinggi				
2.	<i>BSI Mobile</i> tidak merugikan pengguna saat melakukan transaksi				

3.	Risiko keputusan untuk melakukan transaksi menggunakan layanan BSI <i>mobile</i>				
----	--	--	--	--	--

## 5. Keamanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa aman bertransaksi menggunakan <i>BSI Mobile</i> karena keamanan data diri dan informasi				
2.	Pribadi saya sangat dijaga kerahasiaannya				
3.	Terpenuhinya jaminan keamanan pada <i>mobile banking</i>				
4.	Merasa aman saat melakukan transaksi				

## 6. Kepuasam

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kinerja layanan BSI <i>mobile</i> sangat sesuai dengan harapan				
2.	Layanan BSI <i>mobile</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik				
3.	Puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI <i>mobile</i>				
4.	Berminat merekomendasikan produk dan layanan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain				

**Lampiran 2**  
**Frekuensi Penyebaran Kuesioner**

1. Variabel kualitas

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
3	3	4	3	13
2	3	3	3	11
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	3	4	3	13
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
3	4	4	4	15
3	4	4	3	14
3	4	4	3	14
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
3	3	2	3	11
3	3	3	2	11
4	3	3	3	13
3	3	4	3	13
3	3	3	2	11
4	3	4	4	15
4	3	3	3	13
3	4	4	4	15
4	3	4	4	15
3	4	4	3	14
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
4	4	4	3	15
3	4	3	3	13
4	4	3	3	14

3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
4	3	3	3	13
3	4	3	2	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	2	11
3	4	3	2	12
4	3	3	3	13
3	4	3	2	12
4	4	4	3	15
3	4	3	3	13
3	3	4	3	13
3	4	3	3	13
3	4	4	3	14
4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	2	11
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16

4	4	3	4	15
4	4	4	3	15
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12

## 2. Variabel kemudahan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
4	4	4	4	16
2	2	3	3	10
4	3	3	4	14
4	3	4	3	14
4	3	3	3	13
3	4	4	4	15
2	3	3	2	10
4	3	3	3	13
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
3	4	3	2	12
3	2	4	4	13
4	4	3	4	15
2	3	3	4	12
4	4	3	3	14
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
4	4	3	4	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
2	3	3	4	12
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16

4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
3	3	4	3	13
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
3	3	3	2	11
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	4	3	15
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
4	4	3	4	15

3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14

### 3. Variabel manfaat

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
3	2	3	4	12
2	3	3	1	9
2	3	2	1	8
3	3	4	3	13
3	3	4	4	14
2	3	3	4	12
4	3	2	1	10
3	3	4	2	12
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
2	3	3	3	11
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
3	4	3	2	12
2	2	3	3	10
3	3	3	3	12
2	3	3	3	11
2	3	3	4	12
3	3	4	4	14
3	2	3	4	12
2	3	4	4	13
2	3	4	4	13
2	2	3	3	10
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12

4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
3	3	3	3	12
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	3	3	3	13
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
3	4	3	3	13
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	4	3	3	13
4	4	3	3	14
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12

4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

#### 4. Variabel Risiko

X4.1	X4.2	X4.3	Total
4	3	4	11
2	3	3	8
3	2	3	8
3	4	4	11
4	4	4	12
4	3	3	10
1	3	2	6
3	3	2	8
2	3	4	9
4	3	3	10
2	3	3	8
3	3	3	9
4	3	3	10
3	4	3	10
2	3	2	7
3	4	4	11
3	3	2	8
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	3	10
4	3	3	10
2	3	3	8
4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
3	4	4	11
2	4	3	9
3	3	3	9

4	3	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	2	8
3	3	3	9
2	2	3	7
3	3	3	9
2	3	3	8
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
2	3	3	8
2	3	3	8
2	3	2	7
3	3	4	10
3	3	4	10
3	3	3	9
4	3	3	10
3	3	4	10
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	3	10
3	3	4	10
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	4	10
3	3	3	9
3	4	3	10
4	4	3	11
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9
2	3	4	9
3	3	3	9
3	3	3	9
3	3	3	9

3	3	3	9
4	4	3	11
3	2	2	7
3	4	3	10
3	3	3	9
3	3	3	9
4	4	3	11
2	3	3	8

### 5. Variabel keamanan

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total
4	4	3	3	14
3	3	3	3	12
3	3	2	3	11
4	3	3	3	13
3	4	4	3	14
3	3	3	4	13
3	3	4	3	13
3	4	3	3	13
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	3	4	4	14
2	4	4	3	13
3	4	4	4	15
2	3	3	4	12
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
4	3	3	3	13
3	4	3	4	14
3	3	4	3	13
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15

3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	2	4	12
3	4	3	4	14
3	3	2	3	11
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	4	3	4	15
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	3	3	3	13
4	3	3	4	14
4	4	3	4	15
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
4	3	3	4	14
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12

3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12

#### 6. Variabel kepuasan

X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	Total
2	3	3	4	12
3	3	3	2	11
2	3	3	3	11
4	3	4	3	14
2	3	3	3	11
3	3	3	2	11
3	3	2	3	11
3	4	3	2	12
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
3	4	3	3	13
4	4	3	3	14
3	3	4	3	13
3	3	4	4	14
4	3	3	2	12
4	4	3	3	14
3	3	4	3	13
3	3	3	2	11
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
2	2	3	4	11
4	3	3	3	13
2	3	3	3	11
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13

3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	4	4	15
2	3	3	3	11
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	2	3	3	11
3	3	2	3	11
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
3	4	3	4	14
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12

3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
2	2	3	3	10
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12

### Lampiran 3

#### Hasil output SPSS

#### 1. Uji Validitas

##### a. Kualitas pelayanan

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas
X1.1	Pearson Correlation	1	,162	,247*	,358**	,643**
	Sig. (2-tailed)		,151	,027	,001	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	,162	1	,284*	,107	,580**
	Sig. (2-tailed)	,151		,011	,345	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	,247*	,284*	1	,445**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,027	,011		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	,358**	,107	,445**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,001	,345	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
Kualitas	Pearson Correlation	,643**	,580**	,742**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

##### b. Kemudahan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Kemudahan
X2.1	Pearson Correlation	1	,358**	,342**	,329**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,001	,002	,003	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	,358**	1	,230*	,328**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,001		,040	,003	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	,342**	,230*	1	,282*	,624**
	Sig. (2-tailed)	,002	,040		,011	,000
	N	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	,329**	,328**	,282*	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,011		,000
	N	80	80	80	80	80
Kemudahan	Pearson Correlation	,754**	,692**	,624**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

## c. Manfaat

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Manfaat
X3.1	Pearson Correlation	1	,566**	,217	,223*	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,053	,047	,000
	N	80	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	,566**	1	,254*	,180	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000		,023	,111	,000
	N	80	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	,217	,254*	1	,645**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,053	,023		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
X3.4	Pearson Correlation	,223*	,180	,645**	1	,720**
	Sig. (2-tailed)	,047	,111	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
Manfaat	Pearson Correlation	,723**	,703**	,708**	,720**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

## d. Risiko penggunaan

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	Resiko
X4.1	Pearson Correlation	1	,290**	,226*	,756**
	Sig. (2-tailed)		,009	,044	,000
	N	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	,290**	1	,316**	,702**
	Sig. (2-tailed)	,009		,004	,000
	N	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	,226*	,316**	1	,695**
	Sig. (2-tailed)	,044	,004		,000
	N	80	80	80	80
Resiko	Pearson Correlation	,756**	,702**	,695**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

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

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

## e. Keamanan

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Keamanan
X5.1	Pearson Correlation	1	,295**	,159	,341**	,663**
	Sig. (2-tailed)		,008	,158	,002	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	,295**	1	,560**	,281*	,755**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,012	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.3	Pearson Correlation	,159	,560**	1	,184	,691**
	Sig. (2-tailed)	,158	,000		,102	,000
	N	80	80	80	80	80
X5.4	Pearson Correlation	,341**	,281*	,184	1	,653**
	Sig. (2-tailed)	,002	,012	,102		,000
	N	80	80	80	80	80
Keamanan	Pearson Correlation	,663**	,755**	,691**	,653**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

f. Kepuasan menggunakan *mobile banking*

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	,447**	,403**	,149	,705**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,188	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	,447**	1	,383**	,304**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	,403**	,383**	1	,367**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000
	N	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	,149	,304**	,367**	1	,644**
	Sig. (2-tailed)	,188	,006	,001		,000
	N	80	80	80	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	,705**	,760**	,736**	,644**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

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

## 2. Uji Reabilitas

### a. kualitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	5

### b. kemudahan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	4

### c. manfaat

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,672	4

## d. risiko

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,523	3

## e. keamanan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,645	4

## f. kepuasan

**Case Processing Summary**

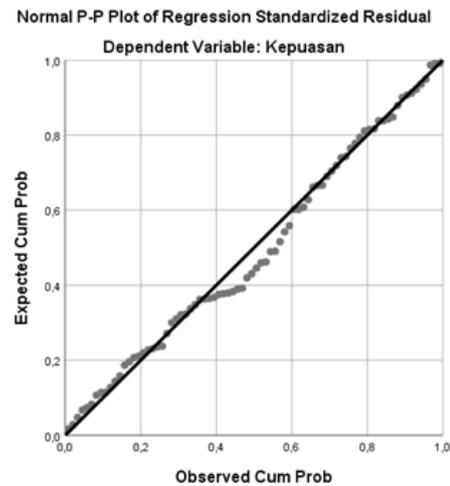
		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,628	4

### 3. Uji Normalitas



### 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,380	1,699		1,401	,165
	Kualitas	,205	,132	,181	1,558	,124
	Kemudahan	,167	,103	,167	1,630	,107
	Manfaat	,379	,099	,427	3,835	,000
	Resiko	-,082	,124	-,064	-,663	,509
	Keamanan	,087	,113	,080	,773	,442

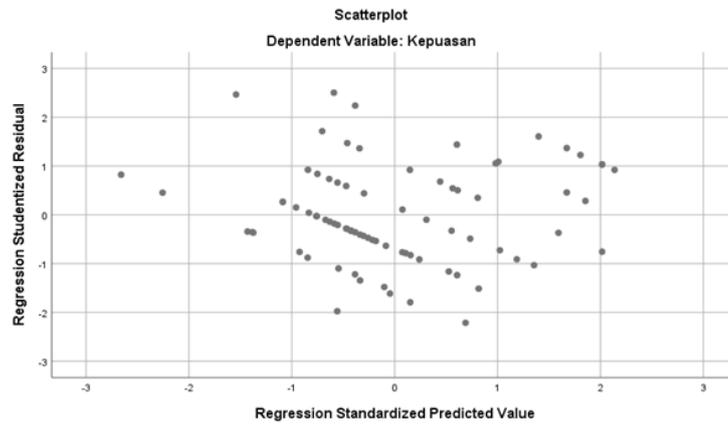
a. Dependent Variable: Kepuasan

### 5. Uji Heterokedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,380	1,699		1,401	,165
	Kualitas	,205	,132	,181	1,558	,124
	Kemudahan	,167	,103	,167	1,630	,107
	Manfaat	,379	,099	,427	3,835	,000
	Resiko	-,082	,124	-,064	-,663	,509
	Keamanan	,087	,113	,080	,773	,442

a. Dependent Variable: Kepuasan



## 6. Uji Simultan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81,217	5	16,243	11,833	,000 <sup>b</sup>
	Residual	101,583	74	1,373		
	Total	182,800	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Resiko, Manfaat, Kemudahan, Kualitas

## 7. Uji Koefisien detetminan

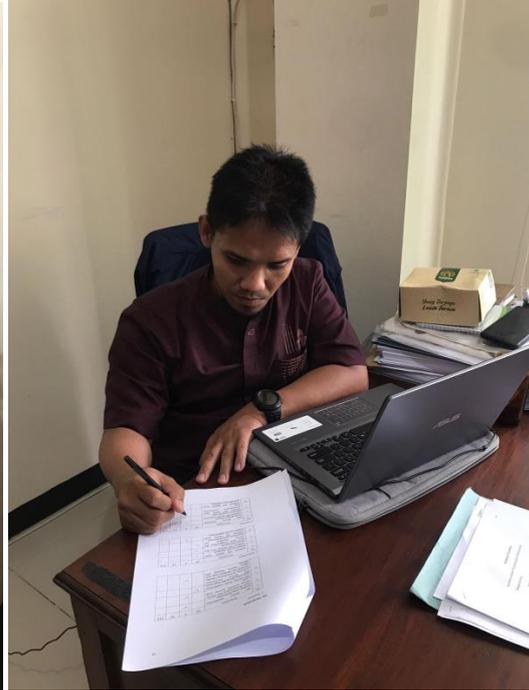
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,667 <sup>a</sup>	,444	,407	1,172

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Resiko, Manfaat, Kemudahan, Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Lampiran 4**  
**Gambar Melakukan Penelitian**



**Lampiran 5**  
**Jadwal Penelitian**

No	Bulan Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal	X	X	X	X	X	X	X													
2	Konsultasi	X	X	X	X	X	X	X				X									
3	Revisi proposal			X	X	X	X														
4	Pendaftaran ujian seminar proposal							X													
5	Ujian seminar proposal									X											
6	Pengumpulan data											X	X	X							
7	Analisis data													X	X						
8	Penulisan akhir naskah skripsi																	X	X		
9	Pendaftaran ujian munaqasah																				X
10	Ujian munaqasah																				
11	Revisi Skripsi																				

**Lampiran 6**  
**BIODATA DIRI**

**DATA PRIBADI**

Nama : Shinta Dewi Primayanti  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Oktober 2001  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Hobi : Hunting, Travelling, Cullinary  
Alamat : Keden rt28/12, keden, pedan, klaten  
Status : Belum menikah  
Tinggi/Berat Badan : 153 Cm/53 Kg  
Nomor Telp/Wa : 088803963036  
Email : [shintadewiprimayanti14@gmail.com](mailto:shintadewiprimayanti14@gmail.com)  
Instagram : @shintadap

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

Pendidikan Formal

1. TK Pertiwi Keden : 2006-2007
2. SD Negeri 2 Keden : 2007-2013
3. SMP Negeri 2 Pedan : 2013-2016
4. SMA Negeri 1 Karangdowo : 2016-2019
5. UIN Raden Mas Said Surakarta : 2019-2023

Demikian biodata ini saya buat sebenar-benarnya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

## Rev\_Shinta

## ORIGINALITY REPORT

**30%**  
SIMILARITY INDEX

**27%**  
INTERNET SOURCES

**19%**  
PUBLICATIONS

**18%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<b>15%</b>
<b>2</b>	Submitted to Tabor College Student Paper	<b>1%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	Dimas Pangestu. "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile", JURNAL MUAMALAT INDONESIA - JMI, 2022 Publication	<b>1%</b>
<b>5</b>	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	Maulidah Narastri. "FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) DI INDONESIA DITINJAU DARI PERSPEKTIF ISLAM", Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE), 2020 Publication	<b>1%</b>
<b>7</b>	core.ac.uk Internet Source	<b>1%</b>