

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN
FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN APLIKASI BSI *MOBILE*
(Studi Pada Pengguna BSI *Mobile* Kabupaten Ngawi)**

SKRIPSI

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



Oleh :

DEA WIDIANINGSIH
NIM. 19.52.32.205

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI
BSI MOBILE
(Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Ngawi)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Mengikuti Munaqosah Skripsi

Oleh:

Dea Widianingsih
NIM: 19.52.31.205

Surakarta, 11 April 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, S.H., M.H
NIK. 19821113 201701 1 1091

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamualaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : DEA WIDIANINGSIH
NIM : 19.52.31.205
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian ini skripsi yang berjudul "PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE" (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Ngawi).

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.

Dengan surat ini dibuat sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 12 April 2023



Dea Widianingsih

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : DEA WIDIANINGSIH
NIM : 19.52.31.205
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul "PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE" (Studi Pada Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Ngawi).

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian, surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 12 April 2023



Dea Widianingsih

Alvin Yahya, S.H., M.H
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Dea Widianingsih

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Dea Widianingsih NIM 19.52.31.205 yang berjudul :


“PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE (Studi Pada Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi)”

Sudah dapat dimunaqasah 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.

Wassalamualaikum wr.wb

Surakarta, 11 April 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, S.H., M.H
NIK. 19821113 201701 1 1091

PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
APLIKASI BSI *MOBILE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Ngawi)

Oleh:

DEA WIDIANINGSIH
NIM. 19.52.31.205

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Rabu tanggal 03 Mei 2023 M / 13 Syawal 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Helmi Haris, S.H.I. M.S.I.
NIP. 19810228 200801 1 005



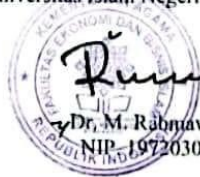
Penguji II
Yuni Astuti, M.B.A.
NIP. 19910614 202012 2 011




Penguji III
Rahmawati Khoiriyah, M.E
NIP. 19921127 20201 220 022



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“ Berharap yang paling menyakitkan ialah ketika berharap kepada manusia”

“Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjakanlah dengan sesungguhnya (urusan) yang lain hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“Maka nikmat Tuhan mana lagi yang engkau dustakan.”

(QS. Ar-Rahman : 13)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya.

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta ridho-Nya. Atas segala kemudahan yang dihadirkan dalam perjalanan kali ini skripsi yang sederhana ini akhirnya telah terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Untuk Kedua orang tuaku

Sebagai tanda bakti, hormat dan dan rasa terimakasih atas segala hal yang telah diberikan selama ini. Terima kasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada henti dalam mendukung pengerjaan skripsi ini. terima kasih atas segala doa yang sudah dipanjatkan. Semoga hal kecil sederhana ini dapat membuat kalian sedikit bangga terhadap pencapaianku saat ini.

Untuk teman-teman

Untuk teman-teman terdekatku dari semester satu sampai saat ini yang tidak bisa kusebutkan satu-satu, terima kasih banyak untuk segala hiburan dan semangat yang selama ini diberikan. Dan tidak lupa untuk mba babal, lusi, lilul, afif, shafira, isna dan nanda yang selalu menghibur dan selalu memberikan semangat setiap saat. Terima kasih atas hal-hal baik yang sudah diberikan.

Untuk Dosen Pembimbing

Terima kasih untuk bapak Alvin Yahya, S.H., M.H atas bimbingannya selama ini. Terima kasih atas segala masukan yang sudah diberikan untuk skripsi ini.

Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Terima kasih atas segala ilmu, wawasan, ajaran serta pengalaman yang telah diberikan selama ini.

Seluruh staff dan karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Terima kasih sudah membantu dalam pemberkasan.

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, dan Fitur Layanan terhadap Keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile (Studi pada pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi)”. 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.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.E.I selaku Ketua Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Alvin Yahya, M.H selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Sahabat-sahabatku dan teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Surakarta, 12 April 2023

ABSTRACT

The purpose of this research to know the influence of the easiness, usefulness, and quality service, toward the decision of the user customers application BSI Mobile in Ngawi. The research is a descriptive quantitative research. Population in the research is unknow.

The technique on gathering sample was using purposive sampling method. For dependent variable (Y) from this research is the customer decision to take application. For independent variabel (X) include the easiness (X1), usefulness (X2), and quality service (X3). For the methode in analyzing the data using analysis regression linear double model. While for the data processing using spss program. The result of this research showed that a manner the three variable have a significant influence toward the user using the BSI Mobile application.

Keyword : Kemudahan, kegunaan, fitur layanan, dan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kegunaan, dan fitur layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Dan populasi pada penelitian ini tidak diketahui.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Untuk variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah keputusan menggunakan BSI Mobile. Untuk variabel independen (X) meliputi : kemudahan (X1), kegunaan (X2) dan fitur layanan (X3). Untuk metode analisis data dengan menggunakan model analisis regresi linear berganda. Sedangkan untuk olah data dengan menggunakan program spss. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Kata kunci : *kemudahan, kegunaan, fitur layanan, dan pengguna aplikasi BSI Mobile.*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.7. Jadwal Penelitian	11
1.8. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Kemudahan.....	13
2.1.1. Pengertian Kemudahan.....	13
2.1.2. Indikator Kemudahan	14
2.2. Kegunaan.....	15
2.2.1. Definisi Kegunaan	15
2.2.2. Dimensi Kegunaan	15
2.3. Fitur Layanan	16
2.3.1. Definisi Fitur Layanan.....	16
2.3.2. Indikator Fitur Layanan	17

2.3.3.	<i>E-service Quality</i>	18
2.4.	Keputusan	18
2.4.1.	Pengertian Keputusan	18
2.4.2.	Tahapan Pengambilan Keputusan	20
2.5.	Mobile Banking	21
2.5.1.	Definisi Mobile Banking	21
2.5.2.	Fitur Layanan Mobile Banking	21
2.5.3.	Aspek Fitur Layanan	22
2.5.4.	Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking....	23
2.5.5.	Resiko Penggunaan Mobile Banking	24
2.6.	Hasil Penelitian yang Relevan	25
2.7.	Kerangka Berfikir	28
2.8.	Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Waktu dan Wilayah Penelitian	30
3.2.	Jenis penelitian.....	30
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1.	Populasi	30
3.3.2.	Sampel	31
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.	Data dan Sumber Data	32
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6.	Variabel Penelitian.....	32

3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.8.	Teknik Analisis Data	34
3.8.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.3.	Uji Ketepatan Model	37
3.8.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8.5.	Uji Hipotesis (Uji t)	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	Gambaran Umum Penelitian.....	40
4.1.1.	Deskripsi Responden	40
4.2.	Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	43
4.2.1.	Uji Instrumen.....	43
4.3.	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.1.	Uji Normalitas	45
4.3.2.	Uji Heteroskedastisitas	46
4.3.3.	Uji Multikolinieritas	47
4.4.	Uji Ketepatan Model.....	49
4.4.1.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.4.2.	Analisis Regresi Berganda.....	50
4.5.	Uji Hipotesis (Uji t)	51
4.6.	Pembahasan Hasil Analisis Data	53
BAB V PENUTUP		58
5.1.	Kesimpulan	58

5.2. Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	64
Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	65
Lampiran 2 : Jadwal Penelitian.....	68
Lampiran 3.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Mobile and Internet Users in Indonesia 2022	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolonieritas.....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Ulasan pengguna aplikasi BSI Mobile di Appstore dan Playstore	4
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir Penelitian	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang sangat pesat dari waktu ke waktu, utamanya pada era industri 4.0 saat ini. tanpa kita sadari banyak teknologi yang berkembang dengan begitu cepat. Seperti handphone, yang saat ini sudah memiliki banyak fitur dimana dapat membantu penggunanya dalam berbagai hal, dari hal yang paling mudah sampai hal yang sulit sekalipun.

Salah satu alat komunikasi yang termasuk dalam kemajuan teknologi 4.0 saat ini yaitu telepon seluler atau handphone. Hampir semua kalangan saat ini memiliki handphone, mulai dari anak kecil sampai orang tua. Dengan semakin berkembangnya zaman dan berkembangnya teknologi saat ini, handphone adalah salah satu alat komunikasi yang mestinya dimiliki setiap orang.

Perkembangan teknologi ini juga berpengaruh pada sistem pembayaran pada lembaga keuangan. Sistem pembayaran yang sebelumnya dilakukan secara tunai, dimana hal ini terjadi sebelum adanya perkembangan pembayaran non tunai. Perkembangan ini didorong dengan semakin besarnya volume nilai transaksi, peningkatan resiko dan perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014 mengumumkan sebuah gerakan yang dinamakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) gerakan ini bertujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang efisien, aman, dan lancar. GNNT diharapkan dapat meminimalisir kendala atau gangguan serta resiko yang terjadi saat melakukan transaksi secara tunai, dimana transaksi ini mengalami banyak

permasalahan seperti uang yang akan digunakan untuk pembayaran robek, lusuh, kotor dan tidak layak edar.

Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) memiliki dampak positif yang diterima oleh masyarakat. Sejak diumumkannya GNNT ini banyak masyarakat yang beralih pada transaksi non tunai karena dirasa lebih aman dikarenakan untuk bertransaksi masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar dan hal ini dirasa cukup efisien.

Perbankan saat ini menjadi penggerak perekonomian di Indonesia dalam berbagai sektor, dengan ini perbankan ikut berperan dalam menstabilkan keadaan ekonomi Indonesia, sejak pandemi covid-19 yang melanda hampir seluruh masyarakat dunia, perkembangan internet/digital menjadi semakin pesat serta tingkat kebutuhannya semakin meningkat. Hal ini berkaitan dengan keuangan digital karena erat hubungannya dengan segala aspek kehidupan, salah satunya yaitu dunia perbankan.

Perkembangan uang digital pada perbankan sudah pasti mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Penerapan layanan digital pada perbankan sudah digunakan sejak hadirnya internet. Salah satu layanan digital dalam perbankan adalah mobile banking. *M-banking* sendiri diciptakan untuk mengikuti perkembangan industri 4.0 dengan kemudahan teknologi untuk mendukung aktivitas nasabah saat bertransaksi. *Mobile banking* mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. *Mobile banking* sendiri merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh pihak bank yang diharapkan untuk kelancaran serta kemudahan bertransaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Tabel 1.1.
Mobile and Internet Users in Indonesia 2022

Total Population	Mobile Conection	Internet Users	Active Social Media Users
274.9 milion	345.3 milion	202.6 milion	170.0 milion
Urbanization	Population	Population	Population
57.0%	125.6%	73.7%	61.8%

Sumber : datareportal.com, diakses 17 Januari 2023

Sistem dalam industri perbankan saat ini bersaing dengan kemajuan teknologi. Peran teknologi ini memberi solusi bagi perbankan untuk memperbaiki produk layanan yang ada. Utamanya dalam menekan biaya operasional agar tidak terus membesar (Sohail & Shanmugham, 2003). Salah satu alternatifnya yaitu dengan menggunakan aplikasi m-banking.

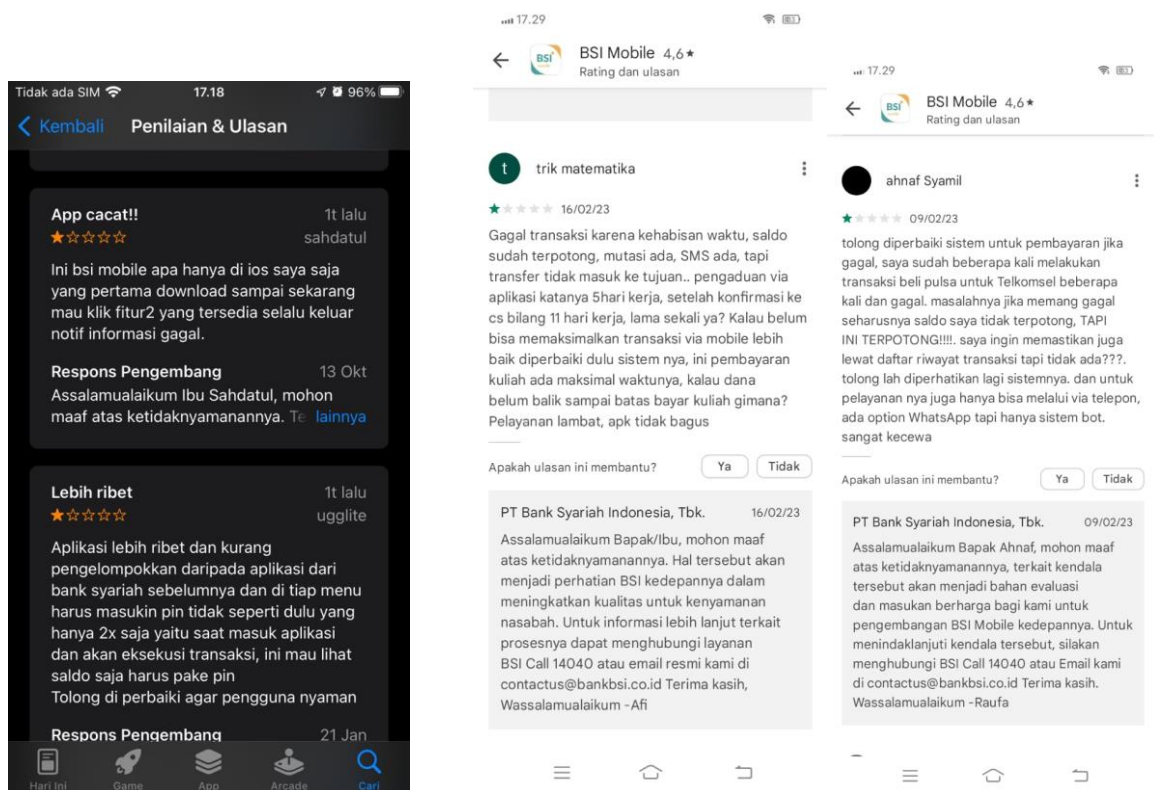
Dilansir dari web [cnbc.com](https://www.cnbc.com) Bank Indonesia melaporkan bahwa transaksi uang digital mengalami kenaikan secara signifikan. Per November 2021 mencapai Rp 31.3 triliun atau tumbuh sebesar 61.82%. Sementara nilai transaksi pada digital banking tumbuh 47.08% atau mencapai Rp. 3.877,3 triliun. Menurut gubernur Bank Indonesia nilai transaksi pembayaran menggunakan kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit juga mengalami pertumbuh 8.39% (yoy) menjadi 674.9%.

Salah satu mobile banking syariah yang ada di Indonesia adalah aplikasi BSI Mobile milik Bank Syariah Indonesia. BSI Mobile sendiri ada setelah ketiga mega bank syariah Indonesia melakukan merger, yaitu Bank BRI Syariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Pada dasarnya layanan berbasis elektronik yang

digunakan akan mempermudah dalam melakukan berbagai hal dalam bertransaksi. Namun, berdasarkan beberapa ulasan mengenai fitur layanan aplikasi *BSI Mobile* di playstore maupun appstore masih kurang baik. Berikut adalah beberapa keluhan konsumen pada aplikasi *BSI Mobile*.

Gambar 1.1.

Ulasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* di *Appstore* dan *Playstore*



Sumber : Data Olahan Peneliti

Dari beberapa komentar atau ulasan mengenai aplikasi BSI Mobile, ulasan terbanyak mengenai fitur layanan pada aplikasi. Mulai dari aplikasi saat digunakan pada ios mengalami masalah saat akan digunakan, lalu kurangnya pengelompokkan di dalam aplikasi serta adanya gagal transaksi pada beberapa perangkat. Walaupun

terdapat beberapa ulasan buruk, dilansir dari news.detik.com pada 7 April 2022 aplikasi BSI Mobile baru saja mendapatkan penghargaan sebagai mobile banking terbaik untuk kategori bank umum syariah.

Penghargaan yang dianugerahkan oleh Infobank Digital Brand Awards 2022 merupakan apresiasi atas kerja keras BSI dalam mengembangkan industri perbankan berbasis digital di Indonesia. BSI Mobile sendiri merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi dengan cara yang aman, cepat, dan mudah dilakukan kapan saja serta dimana saja.

Pada web bsi.co.id 5 oktober 2022 mengumumkan bahwa user pengguna aplikasi BSI Mobile saat ini mencapai 4.07 juta user, naik sebesar 81% secara yoy pada Juni 2022. Jumlah pengguna yang semakin meningkat dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke e-channel BSI Mobile, ATM maupun internet banking. Dimana saat ini profil nasabah BSI sebanyak 97% telah beralih menggunakan e-channel untuk aktivitas perbankan. Transaksi kumulatif BSI Mobile per Juni 2022 mencapai 117,72 transaksi dan berkontribusi memberikan fee based income sebesar Rp 119 miliar.

Dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile diwajibkan yang pertama adalah nasabah dari Bank Syariah Indonesia. Lalu, jika ingin menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat mendaftar menjadi nasabah pada kantor cabang bsi terdekat dan saat pendaftaran pegawai bsi akan memberikan tawaran apakah sekalian untuk membuka aplikasi BSI *mobile* bagi nasabah yang pertama kali menjadi nasabah bsi.

Fenomena mengenai hal ini yang terjadi saat ini yaitu bahwa di kabupaten Ngawi sendiri tidak banyak masyarakat yang mengetahui adanya Bank Syariah Indonesia. Nasabah BSI di Kabupaten ngawi sebelumnya merupakan nasabah bank syariah mandiri serta BNI Syariah sebelum adanya merger ketiga bank. Maka dari itu ada nasabah yang mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile atau tidak karena faktor-faktor tertentu.

Ada beberapa faktor utama sebagai dasar pertimbangan nasabah dalam memilih menggunakan aplikasi BSI Mobile adalah kemudahan dalam menggunakan, manfaat serta fitur layanan yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile. Sebelum memutuskan menggunakan BSI Mobile nasabah akan mempertimbangkan ketiga hal tersebut. Setelah mempertimbangkan ketiga faktor diatas, nasabah akan dapat memutuskan apakah akan menggunakan BSI mobile atau tidak.

Selain kemudahan terdapat variabel kegunaan, dimana pengguna suatu teknologi diyakini akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Wibowo, 2008). Selain itu menurut Jogiyanto (2007) kegunaan adalah sejauh mana seseorang atau pengguna meyakini bahwa ketika menggunakan suatu teknologi maka akan mempermudah pekerjaan serta meningkatkan kinerja penggunanya.

Davis (1886) menyatakan kegunaan sebagai *the degree to wich a person believe that using a partycular system would enhance his or her job performance*, dimana tingkat kepercayaan seseorang dalam penggunaan suatu sistem teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kinerja dari seseorang tersebut. Konsep ini

menggambarkan sistem bagi pemakainya yang berhubungan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan overall usefulness

Selain kemudahan dan kegunaan terdapat satu variabel lain yaitu fitur layanan. Menurut Kloter dan Amstrong fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan suatu produk. Seseorang akan selalu menyamakan antara fitur yang ada pada suatu produk dengan taksiran yang ditawarkan. Fitur layanan juga menjadi salah satu konsep promosi untuk menarik minat pengguna terhadap penggunaan mobile banking.

Ketika fitur layanan yang diberikan baik dan bermanfaat untuk pengguna, maka banyak pengguna yang akan menggunakan aplikasi mobile BSI. Selain itu, fitur menjadi kunci dari ukuran kepuasan pengguna atau nasabah, jika fitur layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna, maka pengguna akan merasa tidak puas. Dengan ini, perbankan harus membentuk sikap positif agar pengguna kembali percaya bahwa mobile banking merupakan aplikasi yang aman untuk digunakan.

Melihat saat ini persaingan bisnis perbankan semakin kompetitif, maka setiap bank harus menentukan strategi untuk menarik nasabah dalam bertransaksi di bank khususnya bank syariah. Untuk mencapai hal tersebut, bank syariah harus mempelajari dan mempertimbangkan mengenai keputusan dalam menggunakan mobile banking. Karena, tidak semua nasabah bank syariah memutuskan mau menggunakan mobile banking.

Pengambilan keputusan merupakan suatu proses memilih dari beberapa alternatif pilihan, artinya seorang konsumen yang hendak melakukan pembelian

atau penggunaan barang harus mempunyai beberapa alternatif pilihan. Jadi dapat diartikan bahwa pengambilan keputusan adalah dimana konsumen membandingkan alternatif-alternatif yang ada hingga akhirnya memutuskan satu alternatif yang dipilih.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2010) menunjukkan bukti empiris bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap nasabah dalam menggunakan ATM. Penelitian Kusumo (2010) juga menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara positif terhadap keinginan menggunakan mobile banking, dengan mengkonfirmasi penelitian Taylor dan Todd (1995) serta Sun (2003).

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Bambang (2014) dalam jurnal studi manajemen, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan internet banking. Namun, pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Penelitian yang dilakukan Wahyu dan Dewi (2018) menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan e-money. Sedangkan hasil uji hipotesis menyimpulkan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan e-money. Hal ini dibuktikan dengan hasil t-hitung 1.303 lebih kecil dari t-tabel 1.65895 sehingga fitur layanan tidak terdukung.

Hasil penelitian yang dilakukan Wibowo et al., (2015) menyatakan fitur layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat seseorang menggunakan e-money. Penelitian lain yang dilakukan oleh Christian (2016) dalam jurnalnya yang berjudul “peranan persepsi kemudahan, persepsi manfaat, fitur layanan, motivasi dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian studi kasus pada pengguna e-money di Indonesia” mengatakan bahwa fitur layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian dengan menggunakan e-money. Pada penelitian ini menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, yang melakukan penelitian awal kepada sekitar 25 orang di daerah ngawi dari beberapa kalangan bahwa dari 18 menyatakan belum menggunakan bahkan mengetahui adanya BSI di daerah Ngawi, mereka hanya mengetahui Bank Syariah Ngawi dimana bank tersebut merupakan bank milik pemerintah daerah kabupaten Ngawi. Sedangkan 7 diantaranya menyatakan bahwa telah menjadi nasabah BSI dimana mereka berawal dari nasabah BNI dan Mandiri Syariah.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KEGUNAAN, MANFAAT, DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile Kabupaten Ngawi)”**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Masyarakat lebih dominan menggunakan transaksi elektronik dibandingkan dengan transaksi tunai. Masyarakat beranggapan bahwa membawa uang tunai tidak lagi aman.
2. Fitur pada aplikasi BSI Mobile beberapa kali mengalami kegagalan saat akan diakses.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya ruang lingkup pada penelitian ini, maka penulis membatasi penelitian pada pengaruh kemudahan, kegunaan, manfaat dan fitur layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan dalam menggunakan aplikasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile ?
2. Apakah kegunaan dari aplikasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile ?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile ?
4. Apakah kemudahan, kegunaan, serta fitur layanan secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan adanya penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegunaan dalam keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile.
3. Untuk mengetahui seberapa besar variabel manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.
4. Untuk mengetahui seberapa besar peran fitur layanan dalam keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, dengan penelitian ini diharap dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman sehingga mengetahui seberapa pengaruh variabel terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Bagi pengguna m-banking Kabupaten Ngawi, diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai aplikasi BSI Mobile.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kemudahan, kegunaan, manfaat dan fitur layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bab yang berurutan dan saling berkaitan, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat masalah, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada penelitian ini menjelaskan tentang kajian teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan teknik analisis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai objek penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian serta memuat tentang saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan penelitian lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kemudahan

2.1.1. Pengertian Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang apabila mereka menggunakan suatu sistem maka mereka akan bebas dari upaya (Mathieson, 1991). Ketika seseorang mempercayai bahwa suatu teknologi mudah digunakan maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Variabel kemudahan penggunaan ini memberikan solusi bahwa sebuah sistem diciptakan untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit penggunaannya.

Pengguna yang mengoperasikan sistem diharap akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan pengguna yang mengerjakan pekerjaannya dengan cara manual. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Harlan, 2014) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *e-banking*.

Menurut (Jogiyanto, 2007) kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan mengenai suatu proses pengambilan keputusan. Jika seseorang atau pengguna meyakini bahwa sistem mudah untuk digunakan, maka mereka akan menggunakannya. Namun, ketika seseorang atau pengguna tidak meyakini suatu sistem, maka mereka tidak akan menggunakannya.

Manfaat yang dirasakan dalam menggunakan mobile banking berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakannya kembali. Hal ini didasarkan pada efisiensi waktu yang dirasakan pengguna, kemudahan operasional *m-banking* serta fleksibilitas yang dirasakan saat menggunakan aplikasi BSI Mobile. Amijaya (2010) mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *m-banking*.

Persepsi konsumen mengenai kemudahan dalam penggunaan berkaitan sejauh mana konsumen memiliki ekspektasi bahwa sebuah teknologi informasi tidak akan memberikan kesulitan adaptasi baik secara fisik maupun mental (Setyarko, 2016). Faktor kemudahan penggunaan terkait dengan bagaimana operasional secara online. Website maupun aplikasi yang baik akan menyediakan prosedur dan petunjuk saat pengguna melakukan transaksi.

2.1.2. Indikator Kemudahan

Beberapa indikator kemudahan penggunaan sistem informasi menurut Davis dalam jurnal (Gantini et al., 2020) , yaitu mudah dipelajari, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, mudah untuk menguasainya, mudah untuk digunakan, jelas untuk berinteraksi dan fleksibel untuk berinteraksi. Hal ini memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan sistem informasi utamanya BSI Mobile dapat bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan sistem informasi atau secara manual.

2.2. Kegunaan

2.2.1. Definisi Kegunaan

Kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu dimensi dimana pemakai suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat untuk orang yang memakainya. Davis Wida et al. (2011). Dalam penelitian (N Yahyapour, n.d.) ditambahkan bahwa *perceived usefulness* dapat diukur dengan indikator meningkatkan produktivitas, menjadikan kerja lebih efektif, serta pekerjaan menjadi lebih cepat.

Persepsi kegunaan pada seorang nasabah maupun pengguna terkait dengan penggunaan *m-banking* adalah ketika *mobile banking* dirasa dapat meningkatkan efektifitas transaksi perbankan. Hal ini bermaksud ketika menggunakan aplikasi *mobile banking* maka nasabah dapat menghemat tenaga dan waktu yang digunakan dalam bertransaksi, karena hal ini dapat dilakukan kapan pun, dimana pun hanya dengan menggunakan smartphone dan nasabah tidak perlu datang langsung ke ATM maupun kantor cabang perbankan terdekat. Jadi, ketika semakin tinggi persepsi kegunaan aplikasi *mobile banking*, maka nasabah perbankan akan semakin berminat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.

2.2.2. Dimensi Kegunaan

Menurut Davis dalam Irmadhani dan Adhi (2012) ada 3 dimensi yang dapat mengukur kegunaan :

- a) Mempermudah pekerjaan

Dapat dijelaskan bahwa sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan dan kemanfaat dalam penggunaan teknologi informasi tersebut dapat mendukung kinerja karyawan dalam suatu instansi.

b) Bermanfaat

Kemanfaatan dalam penggunaan teknologi informasi dapat mendukung kinerja karyawan dalam suatu instansi.

c) Menjadikan kinerja lebih efektif

Merupakan seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan suatu sistem teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja penggunanya dan pengguna akan memanfaatkan sistem teknologi informasi tersebut apabila terbukti bermanfaat dalam pekerjaannya.

2.3. Fitur Layanan

2.3.1. Definisi Fitur Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fitur adalah karakteristik khusus yang terdapat pada suatu alat atau fungsi, desain, maupun desain khusus dari perangkat keras maupun perangkat lunak. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (F Tjiptono & Chandra, 2012). Fitur layanan menjadi alasan konsumen atau pengguna untuk memilih suatu produk. Maka, fitur

merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk yang lain.

Layanan, atau pelayanan adalah sebuah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Stewars, dkk dalam Plavou (2001) faktor kepercayaan dalam *e-commerce* bersifat subjektif hal ini berdasarkan pada pengguna percaya bahwa mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Maksud dari konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi online (*banking/retailer/produsen*) serta kepercayaan terhadap fitur layanan yang terdapat dalam *mobile banking*.

Menurut penelitian wibowo (2020) fitur layanan merupakan karakteristik suatu produk yang berguna untuk menambah nilai guna dan nilai fungsi produk tersebut. Selain itu, fitur layanan merupakan penerapan promosi suatu produk untuk menggunakan produk tersebut (Sakti et al., 2010).

2.3.2. Indikator Fitur Layanan

Menurut (Poon, 2008) terdapat empat konstruk yang menjadi indikator dari ketersediaan fitur layanan (*featur availability*) suatu sistem internet banking, yaitu :

a) Kemudahan akses mengenai produk dan jasa

Fitur layanan memberikan layanan bagi pengguna layanan untuk mengakses informasi mengenai produk dan jasa yang akan digunakan.

b) Keberagaman transaksi

Fitur layanan yang memiliki beragam layanan untuk mempermudah transaksi nasabah.

c) Keberagaman fitur

Beragamnya fitur yang disediakan oleh pihak bank dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan mereka.

d) Inovasi produk

Banyaknya fitur-fitur tambahan hasil inovasi menambah rasa minat nasabah menggunakan layanan *m-banking*.

2.3.3. *E-service Quality*

E-service quality atau biasa disebut dengan kualitas layanan merupakan tingkat kenyamanan atas kualitas yang dirasakan oleh pengguna terhadap satu aplikasi atau sistem tertentu. Ketika pengguna merasakan kualitas yang bagus pada suatu sistem serta tidak mempersulit mereka dalam bertransaksi maka akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan secara berkala (Zhang, 2005).

2.4. Keputusan

2.4.1. Pengertian Keputusan

Keputusan penggunaan adalah aktivitas yang melibatkan individu secara langsung dalam proses pengambilan keputusan untuk menggunakan atau mendapatkan suatu barang maupun jasa (Rondonuwu, 2013). Pengambilan keputusan dalam pembelian adalah proses memilih dan menilai beberapa pilihan produk yang tersedia dengan menetapkan pilihan yang dianggap paling

menguntungkan sesuai dengan kepentingan konsumen (Keren & Sulistiono 2019).

Definisi lain menurut (Gunawan, 2015) menjelaskan bahwa keputusan pembelian merupakan kegiatan yang berkaitan dengan keputusan untuk membeli suatu produk dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Usaha ini terdiri dari pengenalan pemenuhan keinginan dan kebutuhan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif atau barang, keputusan membeli atau menggunakan serta sikap setelah penggunaan dan pembelian.

Menurut (Kustiyah, 2019) mendefinisikan bahwa keputusan merupakan penyeleksian beberapa pilihan alternatif dan pilihan alternatif lain harus tersedia saat konsumen akan melakukan pengambilan keputusan. .Salah satu cara yang dapat dilakukan pihak bank untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah dengan melakukan kegiatan pemasaran seperti promosi kepada nasabah yang belum menggunakan aplikasi BSI Mobile namun sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dapat dipengaruhi oleh pendapat nasabah, bagaimana bagaimana informasi pengetahuan yang diperoleh. Selain itu persepsi kemudahan ketika mengakses aplikasi BSI Mobile merupakan hal yang menjadi pertimbangan nasabah saat mengambil keputusan menggunakan aplikasi untuk bertransaksi. Lalu, ada kegunaan pengguna, bagaimana nasabah atau pengguna merasakan kegunaan dalam hal pekerjaan, jika aplikasi memiliki kegunaan yang bersifat positif

dengan mudah nasabah atau pengguna akan mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk pekerjaan sehari-hari.

Faktor pengambilan keputusan oleh nasabah yang terakhir dipengaruhi oleh fitur layanan yang disediakan oleh pihak bank, apabila fitur layanan pada aplikasi banyak dan semua fitur memiliki fungsi yang mempermudah pekerjaan nasabah atau pengguna maka nasabah akan mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam kesehariannya.

2.4.2. Tahapan Pengambilan Keputusan

Latief & Dirwan (2020) menyebutkan bahwa tahapan pada mekanisme pengambilan keputusan meliputi :

- a) Pengenalan masalah
- b) Pencarian Informasi
- c) Melakukan perbandingan alternatif pilihan
- d) Pengambilan keputusan
- e) Respon setelah penggunaan produk

Pendapat lain menurut Hamonangan et al., (2017) menyebutkan bahwa tahapan dalam proses pengambilan keputusan diawali oleh kesadaran individu untuk memenuhi keinginan serta kebutuhannya terhadap suatu produk baik berupa barang maupun jasa. Setelah itu, konsumen melakukan penelusuran informasi baik pribadi maupun informasi dari sumber lain.

2.5. Mobile Banking

2.5.1. Definisi Mobile Banking

Menurut Nurdin et al.,(2020) mendefinisikan bahwa mobile banking adalah suatu produk perbankan yang mengandalkan kecanggihan teknologi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi serta memberikan kecepatan dalam mencari informasi. Selain itu Rosyid et al., (2019) juga mendefinisikan bahwa mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui smartphone atau gadget. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui aplikasi yang sudah diunduh oleh nasabah untuk melakukan transaksi melalui smartphone atau gadget.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi serta mencari informasi dan dapat diakses melalui smartphone pengguna yang telah mengunduh aplikasi *mobile banking*. Sehingga, dapat menunjang kegiatan perbankan agar lebih efektif dan efisien.

2.5.2. Fitur Layanan Mobile Banking

Setiawan (2016) menyebutkan bahwa terdapat beberapa fitur yang ditawarkan dalam mobile banking, yaitu melihat saldo rekening, riwayat transaksi, bunga deposito berjangka, tingkat suku bunga, informasi nilai tukar mata uang asing, membayar tagihan, otorisasi transaksi, pemindahan dana antar rekening, pemindahan dana antar bank di Indonesia, serta pemindahan dana ke rekening luar negeri.

2.5.3. Aspek Fitur Layanan

Menurut (Wardhana, 2015) mengatakan bahwa pihak bank saat memberikan fitur layanan harus memperhatikan beberapa aspek, yaitu :

- a) *User friendly*, dimana suatu sistem harus menyediakan fitur dan menu yang mudah untuk digunakan. Hal ini akan menjadi pertimbangan dalam memaksimalkan keputusan dari nasabah.
- b) Mobile banking tersedia di berbagai platform dari gadget yang digunakan oleh nasabah sehingga layanan mobile banking dapat digunakan dengan jangkauan lebih luas.
- c) Kemampuan administrasi aplikasi yang baik, mulai dari administrasi pendaftaran pengguna baru, aktivasi pengguna, sampai proses mengunduh aplikasi pada gadget nasabah.
- d) Keamanan aplikasi, pihak bank harus memastikan bahwa kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah terjaga dan aman.
- e) Mengoptimalkan jaringan operator seluler, hal ini menjadi salah satu hal yang sangat mempengaruhi keputusan penggunaan oleh konsumen.

Mobile banking memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang praktis, mudah, serta cepat ketika digunakan oleh penggunanya. Selain itu, mobile banking juga sangat memudahkan dalam hal pekerjaan maupun dalam hal bertransaksi mikro. Dengan ini, banyak nasabah yang akhirnya mengambil keputusan untuk menggunakan mobile banking.

2.5.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking

Menurut Cudjoe et al., (2015) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking. Diantaranya:

- a) *Awareness* (kesadaran) kondisi dimana individu sadar akan keberadaan suatu produk dalam pemikirannya.
- b) *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat), kondisi dimana individu merasa percaya bahwa menggunakan sistem tertentu memiliki manfaat dalam meningkatkan kinerja penggunaannya.
- c) *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan pengguna) , kondisi dimana individu percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak perlu menggunakan usaha fisik dan mental.
- d) *Compatibility* (kesesuaian), suatu sistem akan menarik pengguna apabila sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- e) *Social influence* (pengaruh sosial), hal ini merupakan salah satu faktor eksternal, dimana pengguna sistem menggunakan sebuah sistem karena adanya pengaruh dari pengguna lain.
- f) *Perceived Credibility* (kredibilitas yang dirasakan), kondisi dimana pengguna merasa aman saat menggunakan suatu sistem.
- g) *Perceived Self-Efficacy* (kepercayaan atas kemampuan diri), kondisi dimana individu merasa mampu menggunakan sistem karena pengalaman yang dimiliki.

- h) *Perceived Financial Cost* (biaya keuangan), kondisi dimana individu merasa penggunaan suatu layanan memiliki biaya terjangkau serta dapat menurunkan biaya.

2.5.5. Resiko Penggunaan Mobile Banking

Menurut Dineshwar & Steven (2013) menyebutkan bahwa terdapat tiga resiko pada penggunaan mobile banking, yaitu :

- a) *Security Risk*, berkaitan dengan potensi resiko keamanan dalam hal kerugian kontrol atas transaksi dan informasi keuangan dalam konteks kekhawatiran dana akan dialihkan ke pihak ketiga tanpa sepengetahuan nasabah.
- b) *Privacy Risk*, berkaitan dengan potensi resiko privasi dalam hal pelanggaran privasi dan kekhawatiran bank akan membocorkan informasi pribadi nasabah kepada pihak lain.
- c) *Perfomance Risk*, berkaitan dengan potensi resiko kinerja dalam hal kesesuaian produk/jasa berkinerja sesuai harapan atauantisipasi.
- d) *Time Risk*, berkaitan dengan potensi resiko waktu yang mengacu pada jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari dan menggunakan Mobile Banking.
- e) *Social Risk*, berkaitan dengan potensi resiko sosial yang mengacu pada lingkungan impersonal atau interaksi antar pihak bank dengan nasabah.

2.6. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil penelitian
1	(Yuliani Dwi Rahmawati 1 & 2, 2019) Journal of economics and banking	Pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet.	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa. Variabel persepsi keamanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa. Keamanan memang merupakan yang paling penting dalam keputusan penggunaan e-wallet karna seseorang itu merasa aman dan terlindungi.
2	(Setyarko, 2016) Jurnal ekonomi dan manajemen	Analisis persepsi harga, promosi, dan kemudahan pengguna terhadap keputusan pembelian produk secara <i>online</i> .	Kuantitatif	Hasil menunjukkan persepsi harga konsumen tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan promosi, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk <i>online</i> . Kemudahan

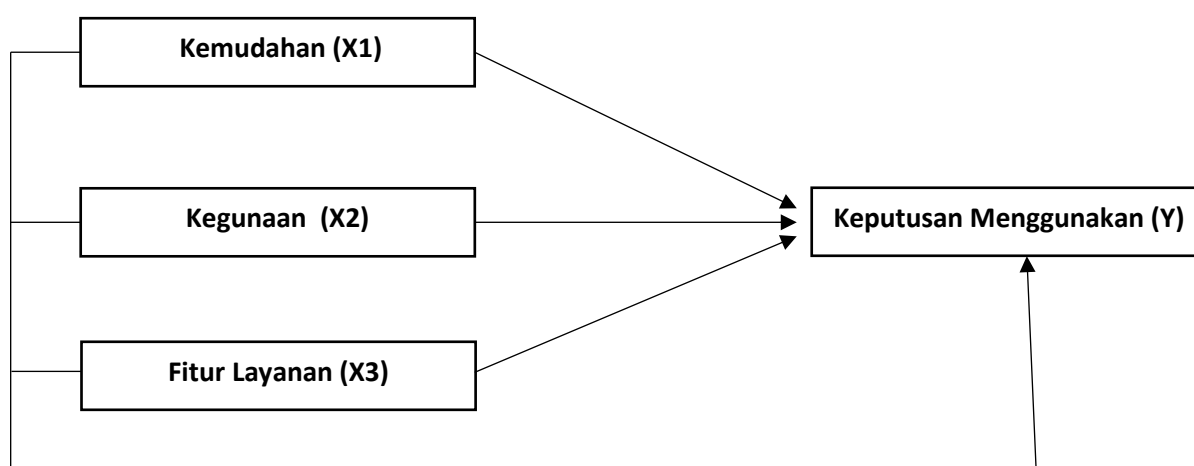
				<p>penggunaan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi keputusan pembelian secara online. Keterbatasan penelitian ini terdapat pada waktu penelitian yang relatif pendek dan jumlah sampel yang tidak banyak dibandingkan dengan populasi yang ada.</p>
3	<p>(Susanti, 2020) Jurnal Akutansi dan Ekonomi</p>	<p>Pengaruh fitur layanan, literasi keuangan dan kemudahan terhadap penggunaan <i>e-money</i>.</p>	Kuantitatif	<p>Hasil penelitian ini menyatakan literasi keuangan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penggunaan <i>e-money</i>, sementara secara parsial fitur layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>e-money</i>. Sedangkan secara simultan menyatakan bahwa literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-money</i>.</p>
4	<p>Nurya & Tri (2020) Jurnal Pendidikan Tata</p>	<p>Pengaruh Persepsi Kemudahan & Fitur Layanan terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i> pada</p>	kuantitatif	<p>kemudahan (X1) memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan (Y) dengan nilai Sig.</p>

	Niaga Vol.8 No.3	aplikasi Dana di Surabaya.		0,000<0,05. Fitur layanan(X2)memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan (Y) dengan nilai Sig. 0,001<0,05. Sedangkan secara simultan (X1) dan Fitur layanan (X2) mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan (Y)dengan presentase 26,2%, tetapi 73.8% terpengaruh variabel lain yang tak ada dalam model penelitian ini.
5	Nyimas Artina (2021) Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan <i>e-money</i> di Kota Palembang.	Kuantitatif	Hasil analisis pada penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menggunakan <i>e-money</i> di kota Palembang.
6	Annisa, Aang, & Pebi (2021)	Pengaruh penggunaan Internet Banking, Mobile Banking, dan SMS Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (BNI)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan internet banking, mobile banking, dan sms banking secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

7	Heri Setiawan (2016) Jurnal keuangan dan perbankan	Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan <i>mobile banking</i> .	Kuantitatif	Kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan berpengaruh signifikan pada loyalitas pengguna.
---	---	--	-------------	--

2.7.Kerangka Berfikir

Gambar 2.1.
Kerangka Berfikir Penelitian



Sumber : Jurnal ilmiah ekonomi dan bisnis , Nyimas Artina (2021) & Aulia dan Susanti (2018) Jurnal akuntansi dan ekonomi

2.8.Hipotesis

Penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017) dan Arfina (2018) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan mobil baking.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H1 : Persepsi kemudahan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile.

Menurut Davis dalam Wida et al., (2011) kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alif et al., (2021) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan mobile banking. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

H2 : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile

Penelitian yang dilakukan oleh Sakti et al., 2013 dan Amijaya 2010 menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H3 : Fitur Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi . Adapun waktu yang digunakan pada penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2022 sampai dengan selesai.

3.2. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana menggunakan angka serta alat statistik sebagai alat ukurnya. Peneliti menggunakan metode survei pada penelitian ini. maka untuk menguji hubungan antar variabel penelitian dilakukan pada data dari sampel yang telah diambil dari populasi yang sudah ditentukan.

3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ngawi Jawa Timur.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dengan kata lain, sampel merupakan sebagian dari populasi yang dapat mewakili secara keseluruhan. Apabila jumlah populasi terlalu besar, maka tidak memungkinkan untuk mempelajari populasi secara keseluruhan karena keterbatasan yang ada, maka dapat dilakukan penelitian dengan mengambil beberapa sampel (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel dari keseluruhan pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Ferdinand dimana dalam menentukan N : (Jumlah Variabel Independen x 25) dimana didalam penelitian ini menggunakan 3 variabel independen maka total sampel atau responden yang diteliti yaitu sebesar 75 pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability* sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*, maksud dari metode ini adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Sampel penelitian ini adalah pengguna *BSI Mobile* wilayah Kabupaten Ngawi.

3.4.Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan, bisa berupa wawancara maupun data dari kuisisioner. Data primer diperoleh dari hasil kuisisioner yang dibagikan kepada responden. Kuisisioner yang dibagikan berkaitan dengan tanggapan responden tentang keputusan menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tingkat yang menjamin keberhasilan atau kegagalan suatu penelitian (Samsu, 2017). Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini yaitu berupa google form, yang dimana terdiri dari identitas responden dan terdapat beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Selain itu, penulis juga menggunakan rujukan literatur berupa jurnal, buku, skripsi serta referensi lain yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

3.6. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu :

- 1) Variabel dependent (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi.
Dalam penelitian ini variabel dependent yang digunakan yaitu keputusan menggunakan.
- 2) Variabel Independent (variabel bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel

Independent yang digunakan adalah pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan, dan fitur layanan.

3.7. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator
1	Kemudahan	Persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan atau tidak sulit untuk dipahami maka dia akan menggunakannya (Hartono, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jelas dan mudah dimengerti 2. Mudah diunduh pada perangkat android maupun ios. 3. Memudahkan dalam pembayaran berbagai transaksi 4. Tidak sulit saat aplikasi di operasikan. Davis dalam (Fatmawati, 2015)
2	Kegunaan	Persepsi kegunaan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007b).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fleksibel 2. Meningkatkan efektivitas 3. Meningkatkan produktivitas. 4. Kegunaan dalam akses transaksi apapun
3	Fitur layanan	Fitur layanan merupakan karakteristik suatu produk yang berguna untuk menambah nilai guna dan nilai fungsi produk tersebut (Susanti, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses informasi tentang produk atau jasa. 2. Keberagaman layanan transaksi. 3. Inovasi produk. 4. Terdapat berbagai transaksi layanan keuangan. (Poon, 2008)
4	Keputusan	Keputusan pembelian atau keputusan penggunaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah saat dioperasikan.

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator
		merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan penggunaan produk yang ditawarkan (Rondonuwu, 2013)	2. Kecepatan transaksi hanya menggunakan handphone. 3. Fitur layanan transaksi keuangan sangat lengkap.

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Instrumen Penelitian

Uji kualitas data merupakan salah satu bagian yang paling penting yang digunakan untuk mengetahui kualitas data akurat atau tidak. Kualitas data yang benar akan menghasilkan data yang kuat dan akurat. Data yang akurat akan memberikan hasil yang mampu dipertanggung jawabkan. Untuk mengetahui baik atau tidaknya kualitas data, maka dilakukan uji validitas dan reabilitas.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan maksud (sesuatu) yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Imam. Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini uji validitas diukur dengan melakukan korelasi bivariabel antara masing-masing indikator dengan total skor skor variabel.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df)= n-2, dalam hal ini n adalah sampel. Hasil analisis dapat dilihat pada kolom Item-Total Statistics (Imam. Ghozali, 2013). Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid dan apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden konsisten dari waktu ke waktu (Imam. Ghozali, 2013). Pada program aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.70 (Imam. Ghozali, 2013).

3.8.2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang diperoleh adalah sah (tidak dapat penyimpangan). Pada penelitian ini tidak terdapat uji autokorelasi dikarenakan data yang digunakan dalam penelitian ini bukan data time series atau runtut waktu. Data ini dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuisioner atau data baru. Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linear dan dapat dipergunakan untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Imam. Ghozali, 2013). Variabel pengganggu dari suatu regresi disyaratkan berdistribusi normal, hal ini untuk memenuhi asumsi zero mean jika variabel terdistribusi normal, maka variabel yang diteliti juga berdistribusi normal. Sig. pada hasil uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Ketentuan suatu model regresi berdistribusi secara normal apabila *probability* dari *Kolmogrov-Smirnov* lebih besar dari ($p > 0.05$).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan terdapat korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen, maka menunjukkan bahwa model regresi tersebut baik. Namun jika antar variabel independen berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal (Ghozali, 2018). Terjadinya multikolonieritas dapat dilihat dari VIF dan tolerance. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance mendekati angka 1 maka regresi tersebut terbebas dari multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih nilai antara variabel Y dengan nilai variabel X yang telah di prediksi dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Mardiatmoko, 2020).

3.8.3. Uji Ketepatan Model

Uji ketepatan model digunakan untuk mengetahui apakah model yang dibuat layak atau tidak. Pada penelitian ini uji ketepatan model yang digunakan adalah uji koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Imam. Ghozali, 2013). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik multivariate yang

sering kali digunakan dalam penelitian bisnis. Regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel bebas untuk menjelaskan varian dalam variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2017).

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui upaya pengaruh promosi, persepsi kemudahan dan *online customer review* terhadap keputusan menggunakan. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Y = Keputusan Menggunakan

a = Konstanta

X_1 = Persepsi Kemudahan

X_2 = Persepsi Kegunaan

X_3 = Fitur Layanan

E = Error

3.8.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t yaitu pengujian yang dilakukan dengan mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria yang digunakan untuk menilai t yaitu apabila hipotesis nol (H_0) maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel yang signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila hipotesisnya alternatif (H_a) maka dapat disimpulkan bahwa suatu variabel independen merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Kriteria dalam menentukan uji hipotesis:

1. $H_0 : \beta_1 < 0$ artinya H_0 tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen dan independen.
2. $H_a : \beta_1 > 0$ artinya H_a berpengaruh positif dan signifikan antara variabel dependen dan independen.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi Jawa Timur. Kuisisioner disebarakan melalui beberapa media sosial dengan google form kepada nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile di Ngawi. Data yang telah terkumpul diidentifikasi dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Identifikasi ini dilakukan guna mengetahui gambaran umum responden dalam penelitian ini.

Total kuisisioner yang disebarakan di sosial media tidak terbatas hanya kriteria sesuai yang dapat mengisi. Tetapi, total kuisisioner yang kembali pada peneliti sebanyak kurang lebih 91 kuisisioner. Sedangkan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 kuisisioner karena disesuaikan dengan rumus pada sampel penelitian yang sudah ada. Berikut merupakan profil dari 75 responden dalam penelitian ini:

4.1.1. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 75 responden. Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner yang telah dilakukan kemudian diperoleh deskripsi responden sebagai berikut :

1. Jenis kelamin responden

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan pennybaran kuisisioner, maka dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan pada pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1.**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	25	33,33%
2	Perempuan	50	66,66%
Total Jumlah		75	99,99%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.1 menunjukkan frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, terdapat 25 responden laki-laki dan 50 responden perempuan. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui jumlah responden perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki hal ini dikarenakan kecenderungan yang menggunakan aplikasi BSI Mobile adalah perempuan.

2. Usia Responden

Identitas responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi tiga kelompok usia, yaitu 18-25 tahun, 26-35 tahun, dan antara usia 36-50 tahun. Adapun data mengenai usia responden disajikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2.**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

No	Rentang Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	18-25	31	41,3%
2	26-35	25	33,3%
3	36-50	19	25,3%
Total		75	99,9%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data diatas menunjukkan jumlah responden yang berusia 18-25 tahun sebanyak 31 orang atau sebesar 41,3%, lalu untuk usia 26-35 tahun sebanyak 25 orang atau sebesar 33,3% dan untuk usia 36-50 tahun terdapat 19 orang atau sebesar 25,3%. Jumlah responden paling banyak yaitu responden dengan rentang usia 18-25 tahun dan responden dengan jumlah paling sedikit yaitu dengan rentang usia antara 36-50 tahun yaitu hanya 25% dari jumlah keseluruhan. Berdasarkan data pada tabel 4.2 pengguna aplikasi BSI Mobile lebih didominasi pengguna yang rentang usia antara 18-25 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Responden pada penelitian ini dilihat berdasarkan pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%) 1
1	PNS/ASN	29	38,6%
2	Mahasiswa	25	33,3%
3	Ibu Rumah Tangga	8	10,6%
4	Wiraswasta	13	17,3%
Jumlah		75	99,8%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui identitas responden berdasarkan pekerjaan. Responden PNS/ASN sejumlah 29 responden atau 38,6%, responden mahasiswa sejumlah 25 responden atau 33,3%, responden ibu rumah tangga sejumlah 8 responden atau 10,6% sementara responden yang menjadi wiraswasta sejumlah 13 responden atau sebesar 17,3%. Dapat diketahui bahwa responden atau

pengguna aplikasi BSI Mobile didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS/ASN dan mahasiswa.

4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data

Karakteristik responden digunakan untuk menjelaskan gambaran mengenai identitas responden pada penelitian yang dilakukan. Identitas responden yang dilakukan sebagai sampel dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, antara lain:

4.2.1. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2018). Valid tidaknya kuisisioner apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, r_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data $(n) = 75$, $df = n - 2$, maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,1914. Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Kemudahan	X1.1	0,682	0,1914	Valid
	X1.2	0,793	0,1914	Valid
	X1.3	0,764	0,1914	Valid
	X1.4	0,691	0,1914	Valid
Kegunaan	X2.1	0,822	0,1914	Valid
	X2.2	0,786	0,1914	Valid
	X2.3	0,706	0,1914	Valid
	X2.4	0,644	0,1914	Valid
Fitur Layanan	X3.1	0,826	0,1914	Valid
	X3.2	0,757	0,1914	Valid
	X3.3	0,680	0,1914	Valid
	X3.4	0,706	0,1914	Valid
Keputusan	Y1.1	0,837	0,1914	Valid
	Y1.2	0,807	0,1914	Valid
	Y1.3	0,759	0,1914	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,1914. Artinya semua item pertanyaan mampu untuk mengukur setiap variabel yang digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pada program SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Variabel dikatakan

reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,07$ (Ghozali, 2018). Uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.5.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kemudahan	0,704	Diterima
2	Kegunaan	0,724	Diterima
3	Fitur Layanan	0,728	Diterima
4	Keputusan	0,714	Diterima

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa Cronbach's alpha variabel kemudahan, kegunaan, fitur layanan serta keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile $>0,7$ atau mendekati angka 1. Oleh karena itu dalam penelitian ini variabel tersebut dinyatakan reliabel. Artinya semua jawaban responden sudah konsisten dalam menjawab pertanyaan dari masing-masing variabel.

4.3. Uji Asumsi Klasik

4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Variabel pengganggu dari suatu regresi disyaratkan berdistribusi normal, hal ini untuk memenuhi asumsi *zero mean* jika variabel terdistribusi normal, maka variabel yang diteliti juga berdistribusi normal. Sig. paada hasil uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Ketentuan suatu model

regresi berdistribusi secara normal apabila probability dari *Kolmogrov-Smirnov* lebih besar dari ($p > 0,05$). Hasil uji normalitas variabel independen ke mediasi disajikan dalam tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.6.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18967217
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.034
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber : Data primer diolah, 2023

Hasil uji normalitas terhadap nilai residual dari persamaan regresi, pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui nilai Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar $0,097 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

4.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Pendeteksian ada atau tidaknya

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Park dengan melihat pada tingkat signifikansi hasil regresi nilai logaritma dari kuadrat residual. Jika tingkat signifikansi berada diatas 5% berarti tidak terjadi heteroskedastisitas tetapi jika berada dibawah 5% berarti terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4 7.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.204	.599		3.682	.000
	kemudahan	-.009	.042	-.032	-.211	.833
	kegunaan	.018	.052	.058	.338	.737
	fitur layanan	-.093	.047	-.340	-1.988	.051

a. Dependent Variable: abs_res

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada nilai sig. masing-masing variabel terhadap nilai logaritma dari kuadrat residualnya sudah berada diatas 0,05. Dimana nilai sig. untuk kemudahan sebesar 0,833. Nilai sig. kegunaan sebesar 0,737. Dan nilai sig. fitur layanan sebesar 0,51. Karena nilai sig. dari semua variabel lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan terdapat korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen, maka menunjukkan

bahwa model regresi tersebut baik. Namun jika antar variabel independen berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal (Ghozali, 2018). Terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari VIF dan tolerance. Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance mendekati angka 1 maka regresi tersebut terbebas dari multikolinieritas.

Hasil uji multikolinieritas disajikan dalam tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.8.
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.872	1.051		.830	.410		
	kemudahan	.201	.073	.241	2.748	.008	.565	1.770
	kegunaan	.301	.092	.331	3.270	.002	.422	2.370
	fitur layanan	.305	.082	.372	3.719	.000	.434	2.307

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai tolerance variabel kemudahan sebesar 0,565 dan nilai VIF sebesar 1.770, nilai tolerance kegunaan sebesar 0,422 dan nilai VIF sebesar 2.370 dan nilai tolerance fitur layanan sebesar 0,434 dan nilai VIF sebesar 2.307. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai tolerance semua variabel $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam regresi.

4.4. Uji Ketepatan Model

4.4.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018). nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi disajikan dalam tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.9.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.679	1.21455

a. Predictors: (Constant), fitur layanan, kemudahan, kegunaan

b. Dependent Variable: Keputusan

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa Adjusted R Square menunjukkan sebesar 0,679 atau 67,9% . Hal ini memiliki arti bahwa hubungan antara variabel independent dan dependent sebesar 67,9% . Hubungan akan dikatakan sempurna apabila memenuhi 100% atau mendekati, apabila terdapat variabel lain yang dimasukkan ke dalam model penelitian. Dengan kata lain, variabel kemudahan, kegunaan, dan fitur layanan memberikan pengaruh secara bersama sebesar 67,9% terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile,

sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau dibahas dalam penelitian ini.

4.4.2. Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan alat bantu spss 25.0 yang dapat menjelaskan pengaruh antara beberapa beberapa variabel bebas atau independen yaitu kemudahan, kegunaan, dan fitur layanan terhadap satu variabel terikat yaitu keputusan. Hasil uji regresi berganda disajikan dalam tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.872	1.051		.830	.410
	kemudahan	.201	.073	.241	2.748	.008
	kegunaan	.301	.092	.331	3.270	.002
	fitur layanan	.305	.082	.372	3.719	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji regresi berganda diatas, dapat diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,872 + 0,201 X_1 + 0,301 X_2 + 0,305 X_3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 0,872 menyatakan jika variabel independen yang meliputi variabel kemudahan, kegunaan, dan fitur layanan dianggap konsta

, maka rata-rata variabel dependen keputusan menggunakan BSI Mobile oleh nasabah adalah sebesar 0,827.

2. Koefisien regresi kemudahan (X_1) sebesar 0,201 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel kemudahan, maka akan meningkatkan keputusan menggunakan BSI Mobile sebesar 0,201.
3. Koefisien regresi kegunaan (X_2) sebesar 0,301 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel kegunaan, maka akan meningkatkan keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile sebesar 0,301.
4. Koefisien regresi fitur layanan (X_3) sebesar 0,305 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan satuan pada variabel fitur layanan, maka akan meningkatkan keputusan menggunakan BSI Mobile sebesar 0,305.

4.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial dengan derajat keabsahan 5%. Pengambilan keputusannya dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan masing-masing koefisien regresi dengan nilai t_{tabel} (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan.

Jika t_{hitung} suatu regresi lebih kecil daripada t_{tabel} maka keputusannya menerima H_0 . Artinya koefisien regresi variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila pada pengujian terhadap suatu koefisien regresi, $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka keputusannya adalah menolahkan H_0 . Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil Uji Hipotesis disajikan dalam Tabel 4.11 sebagai berikut

Tabel 4.11
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.872	1.051		.830	.410
	kemudahan	.201	.073	.241	2.748	.008
	kegunaan	.301	.092	.331	3.270	.002
	fitur layanan	.305	.082	.372	3.719	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Uji t diatas, dapat dilakukan pembahasan hipotesis yang telah diajukan sebagai berikut :

1. Pengujian terhadap variabel kemudahan

Berdasarkan hasil perhitungan data diperoleh bahwa nilai t_{hitung} dari variabel kemudahan adalah sebesar 2,748 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,748 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,008 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

2. Pengujian terhadap kegunaan

Berdasarkan hasil perhitungan data diperoleh bahwa nilai t_{hitung} dari variabel kegunaan adalah sebesar 3,270 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,270 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini

menunjukkan bahwa variabel kegunaan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

3. Pengujian terhadap variabel fitur layanan

Berdasarkan hasil perhitungan data diperoleh bahwa nilai t_{hitung} dari variabel fitur layanan adalah sebesar 3,719 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,719 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,008 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

4.6. Pembahasan Hasil Analisis Data

4.6.1. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel kemudahan adalah sebesar 2,748 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,748 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,008 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

Teori kemudahan dari Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah saat di operasikan, artinya ketika nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile sebagai transaksi keuangan, nasabah merasa bahwa hal tersebut merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan dari aplikasi

BSI Mobile. Dengan hal ini nasabah akhirnya memutuskan untuk menginstal dan menggunakan aplikasi BSI Mobile sebagai salah satu alat untuk transaksi keuangan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Abrilia et al., 2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel y. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Badaruddin, 2021) dimana variabel kemudahan secara parsial berpengaruh positif terhadap minat menggunakan mobile banking.

Responden menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi BSI Mobile karena sistem pada aplikasi BSI Mobile sangat jelas dan mudah untuk dipelajari, aplikasi sangat mudah di instal baik di sistem ios maupun android, mempermudah nasabah membayar berbagai transaksi pembayaran non tunai serta responden merasa bahwa aplikasi BSI Mobile tidak sulit ketika di operasikan. Hal ini berarti variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Kesimpulan akhir menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile, hal ini didukung oleh hasil data yang telah diolah dalam penelitian. Selain itu, hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Jogiyanto, 2007) bahwa teori dari kemudahan adalah dimana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi bebas dari usaha, sesuai dengan jawaban dari responden yang menyatakan bahwa keseluruhan atas variabel kemudahan dalam aplikasi BSI Mobile mempermudah saat melakukan transaksi.

4.6.2. Pengaruh kegunaan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel kemudahan adalah sebesar 3,270 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,270 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kegunaan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

Menurut Teori Accept Model (TAM) dimana teori ini adalah salah satu teori perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan pemanfaatan teknologi informasi, artinya dengan adanya kegunaan dari BSI Mobile sebagai salah satu alat pembayaran dapat menjadi manfaat atau kegunaan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan transaksi keuangan dari Bank Syariah Indonesia. Dengan kegunaan yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile menjadikan salah satu alasan nasabah untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Priambodo & Prabawani, 2016) dimana kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik, serta penelitian lain yang dilakukan oleh (Nabhila & Sultan, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan menggunakan aplikasi BRI Mobile.

Responden menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi BSI Mobile dikarenakan lebih fleksibel saat diakses, merasa bahwa ketika menggunakan aplikasi BSI Mobile dapat meningkatkan efektivitas saat bertransaksi walaupun

hanya melalui media online, selain itu aplikasi BSI Mobile juga dapat meningkatkan produktivitas saat bertransaksi serta dengan menggunakan BSI Mobile responden dapat mengakses berbagai transaksi layanan keuangan dengan mudah tanpa harus pergi ke kantor. Dengan ini mengartikan bahwa kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Kesimpulan akhir pengaruh variabel kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi BSI Mobile yaitu sesuai dengan teori dari Technology Accept Model (TAM) bahwa kegunaan merupakan salah satu indikator mengenai pendekatan teknologi informasi hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya dan hasil jawaban dari responden yang menyatakan bahwa kegunaan menjadi salah satu variabel yang hasilnya adalah signifikan terhadap variabel keputusan karena responden merasakan produktivitas yang meningkat ketika bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.

4.6.3. Pengaruh Fitur Layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap variabel fitur layanan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dari variabel fitur layanan adalah sebesar 3,719 sedangkan nilai dari t_{tabel} adalah sebesar 1,993. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,719 > 1,993$ dengan tingkat signifikansi $0,008 < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan (Y).

Dari penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2020) fitur layanan merupakan karakteristik suatu produk yang berguna untuk menambah nilai guna dan nilai fungsi produk tersebut. Selain itu, fitur layanan merupakan penerapan promosi suatu produk untuk menggunakan produk tersebut (Sakti et al., 2010). Dengan ini, fitur layanan menjadi salah satu variabel yang berpengaruh menjadikan nasabah memutuskan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Responden menyatakan bahwa akses informasi mengenai produk-produk dari Bank Syariah Indonesia mudah dilihat didalam aplikasi BSI Mobile, terdapat berbagai fitur yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, selain itu terdapat berbagai akses informasi serta inovasi yang dapat digunakan oleh nasabah dan yang terakhir dapat memenuhi berbagai kebutuhan transaksi nasabah dari fitur-fitur yang telah di sediakan.

Dari keseluruhan hasil analisis diketahui bahwa pernyataan responden mengenai keseluruhan indikator dari fitur layanan mempercepat transaksi keuangan responden tanpa harus ke kantor hal ini diartikan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan responden menggunakan aplikasi BSI Mobile, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil pengolahan data dengan menggunakan alat regresi linear berganda dengan 75 data yang diperoleh dari kuisisioner nasabah BSI yang menggunakan aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Ngawi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung.
2. Kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung.
3. Fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Pengambilan sampel dalam penelitian adalah dengan kuisisioner, sehingga memungkinkan responden asal-asalan dalam menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuisisioner.

2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yaitu : kemudahan, kegunaan dan fitur layanan sehingga hasil yang diperoleh cenderung representative. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R Square) diperoleh nilai adjusted R Square (R^2) sebesar 67,9% sehingga masih terdapat 32,1% variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi BSI Mobile.
3. Responden pada penelitian ini cukup sulit untuk diwawancara dikarenakan beberapa responden takut dalam mengisi link yang dibagikan oleh peneliti.
4. Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ngawi masih menjadi minoritas Bank yang digunakan oleh masyarakat dikarenakan banyak yang masih mempercayai bank konvensional.

5.3. Saran

Pada penelitian selanjutnya lebih baik mempertimbangkan keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini sehingga pada penelitian selanjutnya mendapatkan hasil yang optimal. Adapun saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya yaitu :

1. Untuk penelitian selanjutnya jumlah sample dapat diperluas lagi agar dapat digeneralisasi dengan lingkungan yang lebih luas serta dilakukan observasi secara langsung agar responden dapat dikendalikan.
2. Untuk Bank Syariah Indonesia KC Kabupaten Ngawi diharap untuk setiap nasabah yang datang diberikan penawaran mengenai aplikasi BSI

Mobile agar lebih banyak masyarakat yang beralih menggunakan aplikasi BSI Mobile.

3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan variabel-variabel dari penelitian ini, hal ini dimaksudkan agar dapat mengetahui lebih jauh faktor lain yang menyebabkan masyarakat ngawi memutuskan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., Niaga, P. T., Ekonomi, F., Surabaya, U. N., Sudarwanto, T., Niaga, P. T., Ekonomi, F., & Surabaya, U. N. (2020). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET PADA APLIKASI DANA DI SURABAYA*. 8(3), 1006–1012.
- Badaruddin, R. (2021). *PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) THE INFLUENCE OF SERVICE FEATURE AND EASE OF USE ON INTEREST OF USING MOBILE BANKING (Study on the Village Communi. 1(1), 1–13.*
- Cudjoe, A. G., Anim, P. A., Gerald, J., & Tetteh, N. (2015). *Determinants of Mobile Banking Adoption in the Ghanaian Banking Industry : A Case of Access Bank Ghana Limited*. 1–19.
- F Tjiptono, & G. C. (2012). *Pemasaran Strategik*.
- Gantini, T., Yulianti, D. T., Yeremia, J., & Dorajatun, N. R. (2020). *Analisis Arsitektur Bisnis Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru dan Akademik*. 6, 607–620.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 23* (8th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Analisis Multivariate dengan SPSS 21 edisi ketujuh*. UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gunawan, S. (2015). The Impact of Motivation, Perception and Attitude toward Consumer Purchasing Decision: A Study Case of Surabaya and Jakarta Society on Carl's Junior. *IBuss Management*, 2, 154–163.
- Hamonangan, F. I., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2017). pengaruh Lokasi, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Jasa Laundry (Study Kasus Pada Konsumen Simply Fresh Laundry Di Tembalang, Semarang). *Ilmu Administrasi Bisnis*, 3, 483–493.
- Harlan, D. . (2014). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking pada UMKM di Kota Yogyakarta*.
- Jogiyanto. (2007a). *Sistem Informasi Keperilakuan*.
- Jogiyanto, H. (2007b). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta. CV. ANDI Offset.

- K Mathieson. (1991). Predicting User Intentions Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information System Research*, 2, 180.
- Keren, & S. (2019). pengaruh Motivasi, Budaya, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indomie. *Ilmiah Manajemen*, 3, 319–324.
- Kustiyah, I. K. dan S. H. dan E. (2019). Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Resiko Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Dompot Digital OVO Di Surakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9, 1689–1699.
- Latief, F., & Dirwan, D. (n.d.). pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 1, 16–30.
- Mardiatmoko, G. (2020). *PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA (STUDI KASUS PENYUSUNAN PERSAMAAN ALLOMETRIK KENARI MUDA [CANARIUM INDICUM L .]) The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts). 14(3), 333–342.*
- N Yahyapour. (n.d.). Determining Factors Affecting Intention to Adopt Banking Recommender System, Case of Iran, Thesis, Lulea University of Technology Division of Industrial Marketing and E-commerce. 2008.
- Nabhila, A., & Sultan, U. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan , Persepsi Kemudahan , dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan BRI Mobile (Studi Pada Masyarakat di Kota Malang). 1–18.*
- Nurdin, Musyawarah, I., Nurfitriani, & Jalil, A. (n.d.). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah. Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
- Poon, W. C. (2008). *Users' Adaption Of E-banking Services. Journal of Business & Industrial Marketing*. 23.
- Priambodo, S., & Prabawani, B. (2016). *DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN UANG ELEKTRONIK (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang) Pendahuluan Kajian Teori Perilaku Konsumen.*
- Rondonuwu, M. (2013). tingkat Pendidikan, Motivasi Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Nasabah Priority Banking Bank Sulut. *Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3, 257–264.
- S.F.Wibowo., D, Rosmauli., & U. S. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di

- Jakarta). *Riset Manajemen*, 6(1), 440–456.
- Sakti, M. B., Astuti, E. S., & K. (2010). *Pengaruh Persepsi Pengguna Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Minat Dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitar)*.
- Samsu. (2017). *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2017). *Research Methods for Business* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, H. (2016). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Keuangan Dan Perbankan*, 3, 518–528.
- Setyarko, Y. (2016). *Analisis Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Secara Online*. 5(2), 128–147.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, A. puspa. (2020). *Pengaruh literasi keuangan, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan e-money*. 27–37.
<https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15921>
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 2, 10.
- Yuliani Dwi Rahmawati 1, & 2, R. Y. (2019). *PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET*. 2(2), 157–168.
- Zhang, X. (2005). *Perspektif Konsumen tentang Kualitas E-Layanan*. 52(November), 461–477.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya Dea Widianingsih mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir saya yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Bsi Mobile (Studi Pada Pengguna Bsi Mobile Kabupaten Ngawi)”**

Adapun kriteria responden pada penelitian ini yaitu :

1. Masyarakat Kabupaten Ngawi Jawa Timur
2. Usia: ada 3 klasifikasi usia pada penelitian ini yaitu
 - a. 18-25
 - b. 26-35
 - c. 36-50
3. Sedang atau pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Berkaitan dengan hal diatas saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan meluangkan waktunya mengisi kuisisioner penelitian yang saya lakukan. Atas ketersediaannya saya ucapkan terimakasih.

Segala informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan peneliti jaga kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Petunjuk Pengisian

1. Kuisisioner ini merupakan instrument yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data sebagai referensi.
2. Penulis mengharap bapak/ibu/saudara/i mengisi sesuai dengan jawaban yang anda pilih dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
3. Pilih salah satu jawaban pada kolom yang telah disediakan
4. Pada masing-masing pertanyaan terdapat 5 alternatif jawaban yaitu dengan keterangan sebagai berikut:
 - SS : Sangat Setuju (skor 5)
 - S : Setuju (Skor 4)
 - N : Netral (Skor 3)
 - TS : Tidak Setuju (Skor 2)
 - STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Identitas Responden :

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Pernah/telah menggunakan aplikasi BSI Mobile :

A. Kemudahan (X1)

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
1	Sistem pada aplikasi BSI Mobile sangat jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.					
2	Aplikasi BSI Mobile mudah di instal pada hp android maupun iphone (ios).					
3	Aplikasi BSI Mobile mempermudah nasabah dalam membayar berbagai transaksi pembayaran.					
4	Saya merasa bahwa aplikasi BSI Mobile tidak sulit saat di operasikan.					

B. Kegunaan (X2)

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
1	Aplikasi BSI Mobile lebih fleksibel saat digunakan oleh nasabah.					
2	Saya merasakan kegunaan aplikasi BSI Mobile karena meningkatkan efektivitas saat melakukan transaksi walaupun online.					
3	Saya menggunakan aplikasi BSI Mobile karena dapat meningkatkan produktivitas saat bertransaksi.					
4	Dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile saya dapat mengakses					

	berbagai transaksi layanan keuangan dengan mudah tanpa ke kantor.					
--	---	--	--	--	--	--

C. Fitur Layanan (X3)

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
1	Saya menggunakan aplikasi BSI Mobile karena akses informasi mengenai produk mudah dilihat di dalam aplikasi.					
2	Layanan transaksi pada aplikasi BSI Mobile terdapat berbagai fitur dan memudahkan transaksi saya.					
3	Aplikasi BSI Mobile memiliki berbagai fitur, inovasi produk serta terdapat beragam akses informasi yang dapat nasabah gunakan.					
4	Saya menggunakan aplikasi BSI Mobile karena fitur yang ada dapat memenuhi kebutuhan transaksi.					

D. Keputusan (Y)

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
1	Saya menggunakan BSI Mobile karena sesuai dengan kebutuhan transaksi yang saya lakukan.					
2	Saya memutuskan menggunakan aplikasi BSI Mobile karena transaksi cepat dilakukan hanya dengan melalui handphone.					
3	Saya merasa fitur layanan yang ditawarkan pada aplikasi BSI Mobile sangat lengkap sehingga memutuskan untuk menginstal dan menggunakan.					
4	Saya merasa puas menggunakan aplikasi BSI Mobile.					

Lampiran 2 : Jadwal Penelitian

No	Bulan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		2022				2022				2022				2023				2023			
	Kegiatan	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																	
2.	Konsultasi					X		X	X			X									
3.	Acc Proposal													X							
4.	Seminar Proposal																			X	
5.	Revisi Proposal																				

No	Bulan	Maret				April				Mei			
		2023				2023				2023			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Proposal		X										
2.	Penelitian			X									
3.	Revisi proposal					X							
4.	Ujian Munaqosah									X			

Lampiran 3

Variabel Kemudahan

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	Total
5	5	4	3	17
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	5	3	16
5	4	4	5	18
4	4	4	3	15
4	2	5	4	15
4	2	5	2	13
5	4	4	5	18
5	4	4	4	17
4	4	5	2	15
5	2	4	4	15
4	2	5	5	16
4	4	5	4	17
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	2	5	4	15
2	4	4	5	15
4	4	5	3	16
4	5	3	5	17
4	5	5	5	19
5	3	4	4	16
4	3	4	4	15
4	4	4	3	15
4	4	5	4	17
5	5	5	4	19
4	2	4	5	15
4	4	5	4	17
4	3	5	4	16
5	1	4	4	14
4	2	4	5	15
4	5	5	5	19
5	1	4	5	15
2	5	5	5	17
4	4	2	2	12
5	4	4	4	17
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
5	4	4	5	18
4	5	2	2	13

4	4	4	4	16
4	2	5	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
5	2	4	4	15
4	4	5	5	18
5	1	4	5	15
3	4	4	4	15
2	1	4	2	9
5	4	5	4	18
4	3	3	3	13
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
2	4	3	2	11
5	5	2	3	15
4	5	4	2	15
5	5	3	3	16
5	5	3	3	16
4	4	2	3	13
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
5	4	4	3	16
4	3	2	4	13
4	3	3	3	13
5	4	2	3	14
5	4	2	4	15
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
5	4	4	3	16
3	3	2	3	11
5	4	2	3	14

Variabel Kegunaan

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	Total
4	3	5	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
4	5	4	5	18
4	3	2	4	13
4	5	5	2	16
5	5	2	4	16
4	4	5	5	18
2	4	5	5	16

2	4	4	5	15
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
3	4	3	5	15
5	4	5	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
3	4	4	5	16
3	4	4	4	15
2	3	4	4	13
5	5	4	4	18
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
5	4	4	5	18
5	5	5	4	19
5	4	5	5	19
4	5	5	5	19
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
4	4	5	4	17
4	5	5	5	19
5	4	5	4	18
1	2	5	2	10
5	5	5	2	17
4	4	4	5	17
5	5	4	5	19
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	3	5	5	17
4	3	5	5	17
5	4	5	4	18

3	5	4	4	16
4	3	5	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	4	19
3	2	4	4	13
4	4	3	4	15
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
4	5	5	5	19
3	4	3	5	15
5	5	4	5	19
4	5	2	3	14
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
3	3	4	4	14
4	3	3	5	15

Variabel Fitur Layanan

X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	Total
4	3	4	5	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	5	5	4	18
4	4	2	4	14
4	5	5	5	19
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
4	5	5	2	16
4	4	3	4	15
4	4	5	2	15
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
4	5	4	5	18
5	5	3	4	17
4	4	5	4	17
4	4	4	5	17
4	4	5	4	17
4	4	5	4	17
4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
5	4	4	5	18

4	4	4	5	17
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
2	4	4	4	14
4	5	5	4	18
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	2	2	12
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
4	5	5	5	19
4	4	4	2	14
5	5	4	5	19
5	4	5	5	19
4	5	4	4	17
4	4	4	5	17
4	4	4	3	15
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
	4	5	4	13
2	2	4	5	13
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
4	4	4	5	17
4	4	3	4	15
2	4	2	3	11
4	4	4	4	16
2	2	3	3	10
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	4	5	15
3	3	4	5	15
3	3	4	3	13
3	4	3	3	13
5	5	5	5	20
3	3	3	4	13
5	3	5	4	17
4	4	4	4	16
5	4	5	3	17
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

3	3	3	4	13
4	3	4	4	15

Variabel Keputusan

Y1_1	Y1_2	Y1_3	Total
4	4	5	13
4	4	4	12
5	4	3	12
5	4	3	12
3	4	4	11
4	5	5	14
3	3	4	10
5	4	4	13
4	5	5	14
5	5	4	14
4	5	4	13
5	5	4	14
4	2	4	10
4	4	4	12
5	4	5	14
5	5	4	14
4	5	4	13
5	4	4	13
2	4	4	10
5	4	4	13
4	4	2	10
5	2	4	11
1	2	5	8
5	2	4	11
3	5	5	13
5	4	5	14
4	4	4	12
4	5	2	11
4	4	4	12
4	3	5	12
4	2	4	10
5	5	4	14
2	4	4	10
4	2	4	10
3	2	5	10
4	5	5	14
4	2	2	8
4	2	5	11
4	5	4	13
5	5	5	15
5	4	4	13

4	4	4	12
4	2	4	10
4	4	4	12
5	2	5	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	4	13
4	5	5	14
4	4	2	10
4	5	4	13
5	4	2	11
4	4	2	10
4	4	4	12
5	3	4	12
4	5	4	13
4	5	5	14
4	4	2	10
5	4	4	13
5	4	4	13
5	3	5	13
5	3	5	13
4	3	4	11
3	3	3	9
5	5	5	15
4	2	4	10
5	5	4	14
4	4	4	12
5	3	3	11
4	3	5	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	4	11
2	3	3	8
4	3	3	10

Lampiran Rhitung

Validitas X1

		Correlations				
		"X1.1	"X1_1	X1_3	X1_4	kemudahan
"X1.1	Pearson Correlation	1	.468**	.241*	.460**	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000	.037	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
"X1.1	Pearson Correlation	.468**	1	.540**	.323**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	75	75	75	75	75
X1_3	Pearson Correlation	.241*	.540**	1	.297**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000		.010	.000
	N	75	75	75	75	75
X1_4	Pearson Correlation	.460**	.323**	.297**	1	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.010		.000
	N	75	75	75	75	75
kemudahan	Pearson Correlation	.682**	.793**	.764**	.691**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

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

Validitas X2

		Correlations				
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	kegunaan
X2_1	Pearson Correlation	1	.626**	.418**	.386**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	75	75	75	75	75
X2_2	Pearson Correlation	.626**	1	.327**	.346**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.002	.000
	N	75	75	75	75	75
X2_3	Pearson Correlation	.418**	.327**	1	.284*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.013	.000
	N	75	75	75	75	75
X2_4	Pearson Correlation	.386**	.346**	.284*	1	.644**

	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.013		.000
	N	75	75	75	75	75
kegunaan	Pearson Correlation	.822**	.786**	.706**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

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

Validitas X3

		Correlations				
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	fitur layanan
X3_1	Pearson Correlation	1	.537**	.383**	.457**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
X3_2	Pearson Correlation	.537**	1	.376**	.384**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000
	N	75	75	75	75	75
X3_3	Pearson Correlation	.383**	.376**	1	.279*	.680**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.015	.000
	N	75	75	75	75	75
X3_4	Pearson Correlation	.457**	.384**	.279*	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.015		.000
	N	75	75	75	75	75
fitur layanan	Pearson Correlation	.826**	.757**	.680**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

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

Validitas Y

		Correlations			
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	keputusan
Y1_1	Pearson Correlation	1	.491**	.547**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75

Y1_2	Pearson Correlation	.491**	1	.359**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000
	N	75	75	75	75
Y1_3	Pearson Correlation	.547**	.359**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	75	75	75	75
keputusan	Pearson Correlation	.837**	.807**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75

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

Lampiran tabel-r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211