

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP KLATEN**

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:

**AYU DWI MAWARTI
NIM. 18.52.31.272**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH
INDONESIA KCP KLATEN**

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:

Ayu Dwi Mawarti
NIM. 18.52.31.272

Surakarta, 21 Februari 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



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

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : AYU DWI MAWARTI
NIM : 18.52.31.272
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KLATEN”

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

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Februari 2023



Ayu Dwi Mawarti

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : AYU DWI MAWARTI
NIM : 18.52.31.272
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KLATEN"

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

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Februari 2023



Ayu Dwi Mawarti

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

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Ayu Dwi Mawarti

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Ayu Dwi Mawarti NIM: 18.52.31.272 yang berjudul:

“PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KLATEN”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Februari 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, S.H., M.H.

NIK. 19821113 201701 1 1091

PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP KLATEN**

Oleh:

AYU DWI MAWARTI
NIM. 18.52.31.272

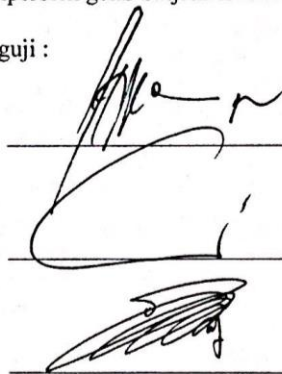
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin tanggal 03 April 2023 M / 13 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

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


Penguji II
Fuad Hasyim, M.E.K
NIP. 19890316 201801 1 003

Penguji III
Mufti Arief Arfiansyah, M.Ak.
NIP. 19890615 202012 1 006



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

“Ketika kamu mengalami kesulitan daripada mengatakan ‘kill me’ bilang saja
‘heal me’

-Ayu Dwi Mawarti-

PERSEMBAHAN

Pertama dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT

Kupersembahkan sepenuhnya untuk:

Dua orang hebat dalam hidup saya, Bapak dan Ibu.

Terimakasih telah memberikan support, pengorbanan, doa baik, dan nasihat sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.

Kakak ku dan semua teman-temanku

Semua pihak yang bertanya “Kapan Sidang?”, “Kapan Nyusul?”, “Kapan Wisuda?” Kalian adalah salah satu alasanku segera menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji serta syukur kepada Allah SWT yang sudah memberikan hidayah, rahmat dan karunia-Nya hingga penulis mampu menuntaskan tugas akhir dengan judul “PENGARUH KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP KLATEN”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan

Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas IslamNegeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis sadar bahwasanya sudah banyak mendapat dorongan, dukungan dan bimbingan oleh seluruh pihak yang sudah memberikan hasil pemikiran, waktu, dan lainnya. Maka dari itu dalam kesempatan ini dengan tulus hati penulis menyampaikan terima kasih pada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Usnan, M.E.I, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah
5. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I, selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
6. Alvin Yahya, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

8. Kedua orang tua Bapak dan Ibu, terimakasih atas doa terbaik dan dukungan serta pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
9. Sahabat-sahabatku Khansa, Ridwan, Kavita, Yosa, Fiqih, Yuliana, Niken, Rina, Mutya, Diyah, Rahma, dan teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Semoga penulis mampu membalas seluruh kebaikan yang diberikan dan dengan doa serta puji syukur pada Allah SWT yang dapat membalas kebaikan-kebaikan tersebut. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Februari 2023



Ayu Dwi Mawarti

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of convenience, benefits, and risks on customer's decisions to use mobile banking. The population in this study are customers of the Indonesia Sharia Bank (BSI) Klaten Sub-branch Office with a sample of 100 respondents who use mobile banking. This research was conducted using quantitative methodology, using questionnaires as data collection materials, which were analyzed with the help of SPSS software, and sampling techniques with as much convenience as.

Based on the result of the analysis, it has to be known that the variable perceived ease of use and the risk variable has no effect on the decision of the Indonesian Sharia Bank customer at the Klaten sub-branch office to use mobile banking, while the perceived benefits variable has an influence on the decision of the Indonesian Sharia Bank customer at the Klaten sub-branch office.

Keywords: Mobile Banking, Perceived Ease of Use, Perceived Benefit, Risk, Decision.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Klaten dengan sampel 100 responden yang menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai bahan pengumpulan data, yang dianalisis dengan bantuan software SPSS, dan teknik pengambilan sampel dengan *convenience*.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel kemudahan dan variabel risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Klaten untuk menggunakan *mobile banking*. Sedangkan variabel kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Klaten menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Kemudahan, Kemanfaatan, Risiko, Keputusan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Masalah	8

1.6	Manfaat Penelitian.....	8
1.7	Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II LANDASAN TEORI		11
2.1	Keputusan Nasabah	11
2.1.1	Pengertian Keputusan Nasabah	11
2.1.2	Tahapan Pengambilan Keputusan.....	12
2.2	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.2.1	Persepsi Kemudahan.....	15
2.2.2	Persepsi Kemanfaatan.....	17
2.2.3	Sikap Menggunakan Teknologi	19
2.2.4	Risiko	21
2.3	<i>Mobile Banking</i>	23
2.3.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	23
2.3.2	<i>Mobile Banking</i> Menurut Perspektif Islam	24
2.3.3	Manfaat <i>Mobile Banking</i>	25
2.3.4	Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	26
2.3.5	Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	27
2.4	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	27
2.5	Kerangka Berfikir.....	32
2.6	Hipotesis.....	32
2.6.1	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	33

2.6.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	33
2.6.3 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian	35
3.2 Jenis Penelitian	35
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Data dan Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Variabel Penelitian	39
3.6.1 Variabel Dependen.....	39
3.6.2 Variabel Independen	39
3.7 Definisi Operasional.....	39
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.8.1 Uji Instrumental	41
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.3 Uji Ketepatan Model.....	42
3.8.4 Analisis Regresi Berganda.....	43
3.8.5 Uji Hipotesis	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	45
4.1.2 Karakteristik Responden	45
4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data	48
4.2.1 Hasil Uji Instrumental	48
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3 Hasil Uji Ketepatan Model.....	54
4.2.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	59
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	60
4.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah	
Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	61
4.3.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah	
Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	62
4.3.3 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan	
<i>Mobile Banking</i>.....	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran-Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Study 1 : Analisis Faktor Persepsi Kebermanfaatan	17
Tabel 2. 2 Study 2 : Analisis Faktor Persepsi Kebermanfaatan	18
Tabel 2. 3 Hasil Penelitian yang Relevan	27
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Tabel	39
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan (F).....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (t)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Jadwal Penelitian	75
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4 Hasil Olah Data	87
Lampiran 6 Dokumentasi.....	92
Lampiran 7 Cek Plagiasi	93
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi, perkembangan teknologi yang semakin maju membawa perubahan yang besar dalam berbagai sektor salah satunya yaitu sektor bisnis, yang memunculkan persaingan ketat. Perubahan lingkungan bisnis yang pesat menuntut bank syariah untuk berinovatif dalam melayani masyarakat dan mendorong bank syariah untuk cepat dalam menyesuaikan diri dengan mengikuti perkembangan zaman modern seperti saat ini.

Mengingat tingkat persaingan antar bisnis yang tinggi, bank syariah tak luput dari upaya percepatan perkembangan teknologi dimana saat ini dunia telah memasuki era revolusi industri 4.0, persaingan yang timbul lebih mengedepankan pada model digital. Berdasarkan laporan tahunan Bank Syariah Indonesia (BSI) menjelaskan bahwa teknologi informasi sebagai kunci dalam melakukan inovasi produk dan layanan menjadi faktor penting yang terus dikembangkan. Dalam pengembangan teknologi informasi, Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki komitmen tinggi untuk menghadirkan layanan yang maksimal dan memudahkan nasabah.

Inovasi terkait dengan teknologi terbaru saat ini ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten, dengan menghadirkan fasilitas berupa *mobile banking* yang disebut *BSI-Mobile*, dimana hal tersebut merupakan aplikasi bentuk dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat volume transaksi kanal digital tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Nilainya hingga Maret 2021 lalu sudah menembus Rp40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan BSI *Mobile* yang naik 82,53% secara tahunan (yoy). Pengguna aktif BSI *Mobile* hingga maret 2022 mencapai 3,77 juta atau tumbuh 124% secara tahunan. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan (bsi.co.id).

Nasabah percaya bahwa menggunakan *mobile banking* adalah suatu hal yang mudah dan dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya. Pengukuran kemudahan dan kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi *mobile banking* yang dijalankan.

Keputusan menggunakan *mobile banking* oleh nasabah dipengaruhi oleh faktor perilaku masing-masing individu yang dapat dilihat melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dilakukan oleh Davis (1989) adalah salah satu alat teoritis yang digunakan untuk mempelajari perilaku individu mengenai penggunaan dan penerimaan suatu sistem informasi yang baru diterapkan berdasarkan kemudahan dan manfaat yang akan digunakan untuk mengetahui hal-hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam keputusan menggunakan layanan bank syariah yaitu *mobile banking*.

Mobile banking memiliki banyak kemudahan dan sebagai faktor penting bagi nasabah dalam mempertimbangkan penggunaannya. Layanan yang diberikan bank

syariah mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyaknya kemudahan, kemudahan tersebut ketika suatu sistem *mobile banking* banyak digunakan dan dapat dipahami secara mudah. Hal ini dapat dilihat dari lonjakan jumlah pengguna BSI *Mobile* yang meningkat mencapai sekitar 39% menjadi 4,81 juta pengguna (bankbsi.co.id).

Akan tetapi sesuai kenyataan, terdapat nasabah yang kurang menerapkan pelayanan *mobile banking* yang tersedia dari perbankan syariah. Hal tersebut sesuai dari riset Anggara (2016) yang menyatakan bahwa kompleksitas registrasi menjadi faktor penghambatnya. Kompleksitas registrasi tergambar melalui anggapan bahwa terdapat banyak persyaratan yang harus dilengkapi guna dapat menggunakan layanan *mobile banking*, selain itu terlalu banyak tahapan yang harus dilalui untuk registrasi.

Dalam aplikasi *mobile banking*, semua keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan adanya fasilitas *mobile banking*, semua nasabah bank syariah yang aktif bertugas serta tidak mempunyai waktu luang untuk bepergian ke bank, nasabah dapat menggunakan ponsel mereka tanpa harus datang ke kantor, dapat dilaksanakan kapan pun dan dimana pun. BSI-*mobile* memberikan layanan transaksi berupa informasi saldo, transfer, membayar tagihan, pulsa, fitur-fitur canggih seperti arah kiblat, waktu sholat, dan lain sebagainya.

Mobile banking selain memberikan kemudahan bagi nasabah juga memiliki manfaat dalam meringankan pekerjaan, meningkatkan wawasan, melajukan waktu penggunaan, serta dapat memberi pengaruh tingkatan hasil kerja setiap orang.

Mengenai hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Faisal Iddris (2013) menyebutkan bahwa masih terdapat nasabah yang belum menggunakan *mobile banking* karena sistem jaringan telekomunikasi yang masih buruk di setiap daerah, sehingga nasabah lebih memilih untuk datang langsung ke bank daripada menggunakan *mobile banking*.

Meskipun *mobile banking* memudahkan dan memberikan manfaat bagi nasabah dalam bertransaksi, di sisi lain *mobile banking* juga memiliki risiko. Risiko *mobile banking* tersebut dikhawatirkan dapat menimbulkan kejadian yang mungkin bisa terjadi di waktu mendatang pada nasabah.

Tris Yulianta, dalam Antara News (2016) menambahkan bahwa banyak nasabah yang lebih memilih tidak menggunakan *mobile banking* karena nasabah merasa sewaktu-waktu akan mendapat kemalangan seperti penipuan, setelah menggunakan layanan *mobile banking*. Maka dari itu nasabah bersikap lebih hati-hati atau tidak memakainya sama sekali, karena tingginya risiko dalam penggunaan layanan *mobile banking*.

Risiko yang timbul dari penggunaan *mobile banking* juga dapat berpengaruh pada bank syariah terhadap proses kerja yang tidak optimal, kerugian finansial, menurunnya kualitas perusahaan hingga tidak tercapainya tujuan dari bank syariah. Berkaitan dengan risiko tersebut macam-macam dari risiko cukup beragam dan hampir semua aktivitas pada bank syariah telah memiliki risiko tersendiri. Sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu untuk melakukan sebuah

identifikasi, monitoring dan evaluasi terhadap risiko yang ada dengan baik. (Utamajaya, et al., 2021)

Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah melakukan upaya maksimal untuk membuat aplikasi *mobile banking* aman (Prakosa dan Sumantika, 2019). Dengan adanya antisipasi dan jaminan keamanan dari bank, diharapkan dapat meminimalisir risiko pada *mobile banking* yang akan terjadi pada nasabah, sehingga nasabah tetap dapat menerima *mobile banking* (Ratmono & Septiana, 2021)

Terkait dengan risiko *mobile banking*, Bank Syariah Indonesia (BSI) harus memiliki tim khusus untuk mengelola risiko yang dapat terjadi terkait *mobile banking* yang sangat diperlukan guna mengevaluasi pengelolaan risiko *mobile banking*. Bank Indonesia telah mengatur dan mengeluarkan kebijakan tersebut dalam surat edaran Nomor: 9/30/DPNP tanggal 12 Desember 2007, dimana Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan suatu mekanisme manajemen risiko yang terintegrasi untuk memastikan semua risiko dapat diidentifikasi, diukur dan dilaporkan serta dikendalikan dengan benar.

Beberapa penelitian yang salah satunya dilakukan oleh Annisa Hakim Purwantini dan Aviana Nur Aieni (2017) menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rizki Purwandari, dkk (2022) menyatakan bahwa risiko juga tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad

Nurhadi (2018) menyatakan kemanfaatan mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Namun sebaliknya, penelitian lain mengungkapkan variable kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* yang dilakukan oleh (Dirwan, 2022), kemudian risiko juga mempunyai pengaruh terhadap minat bertransaksi menggunakan *mobile banking* penelitian yang dilakukan oleh (Ewaldina Radja More dan Suprapti, 2022), sedangkan penelitian terkait variable kemanfaatan yang dilakukan oleh Vallen. P Yudhita (2012) menyatakan bahwa kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap teknonogi terbaru. Berdasarkan perbedaan pendapat pada penelitian terdahulu inilah yang melandasi penelitian ini dilakukan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kompleksitas registrasi yang diterapkan untuk mengadopsi *mobile banking* menjadi salah satu faktor penghambat penggunaan
2. Nasabah terbiasa datang ke bank, sehingga memerlukan waktu untuk mengantri
3. Nasabah khawatir terkait risiko yang akan mereka dapat jika menggunakan *mobile banking* seperti penipuan

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan terlalu luasnya masalah seputar Perbankan Syariah. Maka peneliti membatasi penelitian skripsi, yaitu:

1. Subyek atau narasumber dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten yang menggunakan *mobile banking*
2. Obyek penelitian hanya terbatas pada pengaruh kemudahan, kebermanfaatan, dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*

1.4 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kemudahan penggunaan memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten?
2. Apakah kebermanfaatan memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten?

3. Apakah risiko memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten?

1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten
2. Mengetahui pengaruh kebermanfaatan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten
3. Mengetahui pengaruh risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini peneliti berharap mampu berkontribusi dalam pemahaman baru tentang Perbankan Syariah teruntuk seluruh masyarakat, terutama secara teoritis maupun praktis:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terutama berkaitan dalam bidang teknologi perbankan yang berkaitan dengan *mobile banking*.

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dalam melakukan penelitian terkait dengan *mobile banking*.

b. Bagi Akademisi

Dapat menjadi literatur bagi kalangan pelajar dalam menggunakan pelayanan perbankan dalam melakukan transaksi dengan teknologi yang modern.

c. Bagi Bank

Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini, dapat memberikan masukan kepada bank syariah dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan strategi dalam hal menciptakan inovasi terbaru.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis besar dari masing-masing sub-bab sehingga akan diperoleh informasi materi yang sistematis. Diantaranya terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Bagian ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi. Latar belakang berisi mengenai hal yang relevan dan penting terkait variabel dan tema penelitian yang bersifat umum ke khusus. Identifikasi masalah membahas mengenai fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang dan berkaitan dengan pembahasan judul. Rumusan masalah menjelaskan mengenai hal yang memerlukan pemecahan melalui penelitian. Tujuan berisi hal-hal yang ingin dicapai berdasarkan latar belakang yang sesuai.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori yang menjadi variabel penelitian itu sendiri, antara lain mengenai teknologi informasi, risiko, penanganan keluhan, loyalitas dan *mobile banking*.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini meliputi waktu dan wilayah penelitian, metode dan jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan mengenai pengujian hipotesis dan hasil penelitian secara deskriptif, dengan lebih terperinci terkait temuan penelitian.

BAB V. PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir berisi kesimpulan yang disajikan dengan ringkas dari seluruh penemuan penelitian, kritik dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar ini berisikan tentang penggunaan acuan untuk penelitian berupa sumber-sumber bacaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Keputusan Nasabah

2.1.1 Pengertian Keputusan Nasabah

Nasabah terbagi menjadi dua, yaitu yang pertama nasabah yang menyimpan adalah yang mengalokasikan dana di bank berbentuk simpanan atas dasar akad perbankan dengan nasabah yang berkaitan. Kedua, nasabah debitur adalah yang mendapatkan sarana pinjaman ataupun biaya atas dasar sumber kredit atau pembiayaan sesuai dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Wahyoedi & Saparso, 2019).

Ada beberapa dampak nasabah yang menjadi dasar setiap orang untuk mengambil keputusan untuk melakukan pembelian ataupun penggunaan terhadap produk atau merek tertentu. Menurut Fatuh dan Widyastuti (2017), keputusan pembelian dapat diasumsikan sebagai keputusan menggunakan. Dalam konteks perusahaan jasa, keputusan pembelian merupakan proses seorang konsumen menggunakan produk berupa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa tersebut dalam hal ini adalah bank syariah. Sementara berdasarkan Amini (2018) definisi dari mengambil keputusan bisa ditinjau berdasarkan 2 aspek yaitu:

1. Dari Segi Etimologi

Mengambil suatu keputusan artinya pengambilan ataupun penetapan terhadap suatu hal. Jadi yang menjadi landasan sesudah melaksanakan beberapa pertimbangan.

2. Dari Segi Terminologi

Mengambil keputusan merupakan sebuah tahapan menetapkan suatu hal sebagai acuan ataupun petunjuk untuk aktivitas berikutnya. Kesimpulan yang didapat dari pengertian keputusan terkait dengan penelitian ini adalah suatu proses penetapan sesuatu yang dijadikan pegangan atas pertimbangan-pertimbangan dan menghasilkan tindakan penerimaan atau penolakan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

2.1.2 Tahapan Pengambilan Keputusan

Adapun indikator yang digunakan dalam pengambilan keputusan menurut Prastiwi (2018), yaitu sebagai berikut:

1. Mengenali Kebutuhan

Nasabah sadar bahwa terdapat keperluan dan hal yang beda dari situasi sebenarnya pada situasi yang diinginkan.

2. Mencari Informasi

Ketika seorang konsumen telah mengetahui kebutuhan apa yang diperlukan, konsumen akan mencari informasi terkait produk atau jasa tersebut sebelum memutuskan untuk menggunakannya.

3. Mengevaluasi Alternatif Lain

Evaluasi alternatif sebagai pengolahan informasi adalah proses mempelajari dan menimbang berbagai alternatif produk yang ditemukan melalui pencarian informasi untuk menemukan pilihan alternatif terbaik.

4. Keputusan Menggunakan

Tahap ini merupakan tahap yang final dalam keputusan konsumen memilih barang atau jasa. Dimana konsumen benar-benar membuat keputusan dalam melakukan pembelian ataupun menerapkan barang atau jasa tersebut. Keputusan tersebut dilakukan ketika konsumen sudah faham dan mengevaluasi tentang produk atau jasa yang akan digunakan.

5. Evaluasi Pasca Pengambilan Keputusan

Setelah tahap-tahap diatas sudah dilewati, munculah penilaian dimana tingkah laku konsumen terhadap barang atau jasa tersebut apakah puas atau tidak puas.

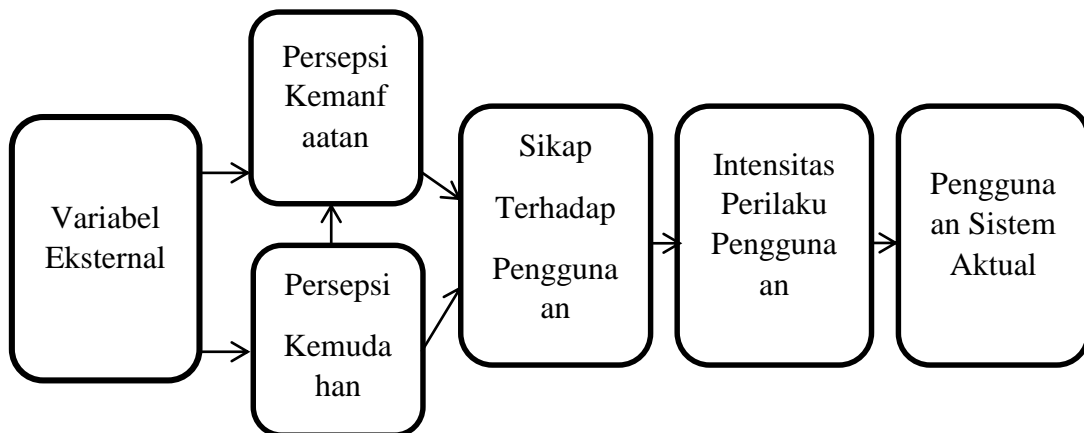
2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) atau model penerimaan teknologi merupakan salah satu teori yang menjelaskan mengenai suatu penggunaan teknologi informasi yang dianggap sangat memberi pengaruh pada perilaku pengguna teknologi informasi tersebut (Santi & Erdani, 2021).

Model penerimaan teknologi yaitu model yang dibuat Davis (1986) dalam menerangkan penerimaan teknologi yang diterapkan user. Dalam memformulasikan *Technology Acceptance Model (TAM)*, Davis (1986) menggunakan *Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan beralasan sebagai dasar dalam menegakkan teorinya namun tidak mengakomodasi semua komponen *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

Technology Acceptance Model (TAM) menurut Davis (1989) ada 2 faktor yang memberi pengaruh pemakaian teknologi yakni persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Persepsi kemudahan mengacu pada tingkatan sejauh mana individu percaya bahwa teknologi yang akan diadopsi mudah untuk digunakan. Definisi dari *ease* adalah bebas dari kesukaran atau usaha besar. Kemudian persepsi kemanfaatan diyakini dapat menghasilkan kegunaan untuk seseorang yang menggunakan. Seperti yang sudah dibahas diatas, model yang dimaksudkan untuk menggambarkan proses motivasi antara karakteristik sistem dan perilaku pengguna, seperti gambar dibawah ini :

Gambar 2. 1
Model Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber : Davis, (1986)

Penjelasan dari gambar diatas bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan hendak memberi pengaruh pada perilaku dalam penggunaan sistem

informasi, selanjutnya akan memberi pengaruh pada intensitas penggunaan sistem informasi dalam penelitian ini adalah *mobile banking*. Setelah munculnya intensitas pendayagunaan, maka secara aktual akan berpengaruh pada penggunaan sistem.

Selain dua faktor kemanfaatan dan kemudahan, beberapa penelitian terkait penerimaan teknologi telah memodifikasi model tersebut dengan memunculkan variabel atau faktor lainnya yang mempengaruhi penggunaan teknologi, Lee et al., (2017) melakukan meta analisis yang menghasilkan model yang lebih lengkap dengan variabel penentu perilaku lainnya, seperti aksesibilitas, kecemasan, kompatibilitas, kesenangan, dan lain-lain.

Variabel yang terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dipaparkan diatas, dalam penelitian ini akan mengadopsi variabel persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan kemudian divariasikan dengan menggunakan variabel risiko dalam layanan perbankan syariah khususnya bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu *mobile banking*.

2.2.1 Persepsi Kemudahan

Davis (1989) menjelaskan kemudahan pemakaian yang diartikan dengan sesuatu ukuran dari setiap orang meyakini bahwasanya teknologi bisa dimengerti dengan mudah dan digunakan tanpa memerlukan usaha berlebih. Bila diterapkan pada sistem informasi perbankan syariah, dalam penelitian ini berarti nasabah menganggap *mobile banking* mudah digunakan dan mudah dipahami tanpa memerlukan banyak usaha atau kesulitan dalam penggunaan.

Hasil telaah eksperimen yang dilakukan oleh Davis (1989) mengindikasikan jika persepsi kemudahan penggunaan mampu menggambarkan pertimbangan pengakses untuk memakai dan menerima sistem baru yang diperkenalkan. Persepsi kemudahan merupakan tingkatan kepercayaan bahwa dalam pemakaian sistem teknologi tentu terhindar atas upaya yang keras, maka dapat mengimbas reaksi penetapan dalam menggunakan sistem teknologi.

Persepsi kemudahan ini merupakan salah satu tingkatan dimana nasabah merasa mampu memahami dan menguasai pada konteks *mobile banking* itu sendiri. Pada *mobile banking*, persepsi kemudahan penggunaan ditujukan agar pengakses pandai memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan nyaman, gampang dipelajari, dan dapat dipahami. Dengan terciptanya kemudahan tersebut diharapkan nasabah dapat termotivasi untuk memulai transaksi perbankan syariah dengan *mobile banking*. Dalam penggunaan *mobile banking*, sikap dan persepsi individu nasabah adalah penentu dalam pengaplikasian *mobile banking*. Adapun ayat Al-Qur'an yang mengandung arti kemudahan, yaitu :

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Al-Insyirah:15)

Ayat diatas mengartikan jika tiap hadirnya kesulitan, niscaya tentu ada jalan keluarnya. Implikasi kesulitan dalam penelitian ini adalah kesulitan pada kegiatan transaksi perbankan, sebagai resolusi untuk menangani kesulitan tersebut dimunculkan *mobile banking* sebagai solusinya. *Mobile banking* adalah wujud kemudahan yang disediakan untuk nasabah pada bank syariah yang mencakup

kemudahan dalam melakukan segala aktivitas perbankan secara mandiri, kapanpun dan dimanapun.

2.2.2 Persepsi Kemanfaatan

Menurut Davis (1989) sejauh mana seseorang berpikir menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya dikenal sebagai persepsi kemanfaatan. Maka pada persepsi kegunaan ini menghasilkan sesuatu keyakinan dalam mengambil keputusan atau penentu minat seseorang akan menerapkan mekanisme teknologi ataupun tidak. Jogiyanto (2017) menjelaskan bahwasanya pengguna teknologi dapat memiliki ketertarikan menerapkan teknologi bila merasakan adanya manfaat dan kemudahan diterapkan.

Awalnya Davis (1998) menggunakan sebanyak empat belas ukuran (*initial scale items*) sebagai indikator yang ada dalam persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Ujicoba awal atau studi *pra test* yang dilakukan untuk mengetahui reabilitas maupun validitas dan memperoleh hasil berupa sepuluh macam indikator. Mengenai apa saja indikatornya seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. 1
Study 1 : Analisis Faktor Persepsi Kebermanfaatan

Indikator
Persepsi Kebermanfaatan
Kualitas pekerjaan
Kontrol atas pekerjaan
Kinerja lebih cepat
Penting untuk pekerjaan saya

Meningkatkan produktivitas
Kinerja pekerjaan
Menyelesaikan lebih banyak pekerjaan
Efektifitas
Memudahkan pekerjaan
Berguna

Sumber : Davis (1989)

Selain itu, Davis (1989) menguji model tersebut pada penelitian kedua dengan menurunkan indikator agar lebih baik dan lebih bermanfaat. Pada saat itu, analisis dilakukan dengan menentukan asosiasi antara *Self-reported system utilization as well as a regression analysis of the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use*. Mengenai indikator dari persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. 2
Study 2 : Analisis Faktor Persepsi Kebermanfaatan

Indikator
Persepsi Kebermanfaatan
Mempercepat pekerjaan
Meningkatkan kinerja
Meningkatkan produktivitas
Efektifitas

Mempermudah pekerjaan
Bermanfaat

Sumber : Davis (1989)

Jika seseorang berpikir bahwa *mobile banking* dapat menguntungkan, mereka akan menggunakannya. Mempermudah pekerjaan, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan meningkatkan performa kerja adalah keuntungan bagi konsumen. Penggunaan *mobile banking* akan dipengaruhi oleh keuntungan yang meningkatkan kinerja. Berdasarkan pengetahuan tersebut, keunggulan *mobile banking* dapat dilihat dari kepercayaan pengguna saat memilih untuk menerima layanan tersebut.

Penggunaan *mobile banking* tentunya memberikan kontribusi positif bagi konsumennya dan dapat dirasakan sebagai landasan kepercayaan tersebut. Seseorang berpikir dan merasakan bahwa menggunakan telepon seluler sangat bermanfaat dan meningkatkan tingkat produktivitas yang dapat dicapai, atau dengan kata lain, orang tersebut berpikir bahwa menggunakan *mobile banking* telah meningkatkan pekerjaan dan tingkat produktivitasnya.

2.2.3 Sikap Menggunakan Teknologi

Sikap menggunakan teknologi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dirancang untuk perilaku pada pengguna sistem yang dibentuk penerimaan atau penolakan (Davis, 1989). Sikap menyatakan perasaan suka dan tidak suka, yang mana pada akhirnya hal tersebut akan menentukan perilaku individu. Sikap suka individu terhadap sesuatu akan menimbulkan perilaku mendekat, mencari tahu,

dan bergabung. Sedangkan sikap tidak suka akan menimbulkan perilaku menghindar dan menjauh (Sa'diyah et al., 2018).

Terdapat tiga jenis sikap yang dijelaskan dalam Sa'diyah et al., (2018) antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Affectively Based Attitude* (Sikap Berbasis Afektif)

Sikap yang didasarkan pada emosi atau watak seseorang daripada keyakinannya mengenai sifat-sifat objek sikap. Terbentuknya sikap ini melalui 3 kemungkinan :

- a. Nilai-nilai (misalnya: keyakinan moral dan agama). Seseorang akan lebih mendahulukan hatinya daripada pemikirannya ketika menyikapi sesuatu yang berhubungan dengan keyakinan moral dan agama.
- b. Reaksi pengindraan, yang artinya suatu tindakan yang ditimbulkan dari reaksi panca indra seseorang dan menimbulkan sikap individu
- c. Hasil pengkondisian, misalnya: sikap yang timbul berdasarkan suatu kejadian tertentu.

2. *Behaviorally Based Attitude* (Sikap Berbasis Perilaku)

Sikap yang berdasarkan pada perilaku ini diawali dari pengamatan individu terhadap perilaku seseorang terhadap suatu objek sikap. Hal ini jarang terjadi, namun bisa ada ketika setiap orang belum mengerti cara bersikap dan dibentuk sesudah pengamatan perilaku dirinya sendiri.

3. *Cognitively Based Attitude* (Sikap Berbasis Kognitif)

Sikap terutama didasarkan pada keyakinan seseorang berdasarkan fakta-fakta yang relevan. Tujuannya untuk mengklasifikasikan kurang dan lebihnya

sikap dimana seorang individu mampu menghubungkan, menilai, dan mempertimbangkan suatu peristiwa sehingga seseorang dengan cepat menyatakan apakah dirinya ingin melakukan sesuatu terhadap sikap tersebut.

2.2.4 Risiko

Teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh (Davis, 1989) dalam penelitian ini kemudian dikembangkan dengan menambahkan variabel risiko, dimana risiko dapat dikaitkan dengan sikap seseorang dalam menerima sesuatu yang baru. Risiko adalah ketidakjelasan yang ada saat pengguna tidak dapat memprediksi konsekuensi yang akan didapat (Roeser et al., 2019). Menurut PBI No. 13/25/PBI/2011 yang dimaksud dengan risiko adalah potensi kerugian akibat terjadi peristiwa tertentu. Kerugian yang terjadi sebagai konsekuensi dari risiko. Kerugian itu bisa berbentuk finansial atau nonfinansial (Rustam, 2021).

Dalam buku ahli tafsir yang dikemukakan oleh Quaraish Shihab (2017) terdapat ayat Allah SWT yang dapat dikaitkan dalam hal risiko. Ayat tersebut disampaikan dalam Al-Qur'an surah Luqman ayat 34 yang artinya :

"Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat, dan dialah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tidak seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakan besok. Dan tidak seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha mengenal". (Q.S. Luqman:34)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa risiko adalah suatu ketidakpastian dan terjadinya peristiwa di masa yang akan datang, tetapi risiko tersebut dapat diminimalisir atau diperkirakan besaran kerugiannya.

1. Risiko *Mobile Banking* bagi Nasabah

Pada dasarnya ketika nasabah memilih untuk menggunakan layanan bank syariah berupa *mobile banking* ini, tentu saja nasabah sebelumnya telah memikirkan kemungkinan risiko yang akan dihadapi. Di bawah ini beberapa contoh risiko yang kemungkinan dapat terjadi ketika menggunakan layanan *mobile banking*

a. *Keylogger*

Kekhawatiran utama yang dipikirkan oleh nasabah adalah kerahasiaan data pribadi saat melakukan transaksi secara online, dimana hal tersebut bisa saja dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Ancaman *keylogger* dilakukan oleh pihak ketiga dengan cara menyadap melalui aplikasi yang dapat mengunci *keyboard* nasabah dengan program tertentu, sehingga apapun yang diketikkan nasabah dapat terekam dan terbaca meskipun dalam mengetikkan password hanya simbol asterik (Vyctoria, 2018).

b. *Phising*

Phising adalah tindakan meminta pengguna untuk mengungkapkan informasi pribadi atau rahasia (Vyctoria, 2018) dengan cara menghubungi nasabah melalui sms, telfon, e-mail dan bertindak sebagai bank syariah. Akibat dari risiko ini adalah kebocoran *password* dan informasi pribadi lainnya (Sulianta, 2019). Nasabah dianjurkan menggunakan *password* dengan karakter kombinasi yang

unik, jaga kerahasiaan informasi pribadi dan *password* dengan tidak memberikannya kepada orang lain.

c. Salah kirim atau salah ketik

Dalam hal salah kirim yang dilakukan oleh nasabah kemungkinan bisa terjadi karena kurang telitnya nasabah dalam menuliskan nomor rekening. Hal tersebut dapat diantisipasi dan diminimalisir salah satunya dengan cara mengecek ulang nomor rekening yang dituliskan. Apabila risiko tersebut sudah terjadi, maka yang dilakukan oleh nasabah adalah melaporkan kejadian tersebut kepada pihak bank syariah dengan menyertakan bukti dan data diri agar penyelesaian masalah segera diproses.

2.3 Mobile Banking

2.3.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking yaitu sebuah penawaran layanan yang inovasi oleh bank yang merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aplikasi bisnis yang bisa dijangkau dari koneksi telepon seluler yang memungkinkan bagi nasabah dilayani dalam waktu 24 jam sehari (Astuti, 2019).

Zaman modern seperti saat ini fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank sangat membantu nasabah untuk bertransaksi dengan *online* yang bisa dilaksanakan kapan pun dan dimana pun. Dalam satu aplikasi *mobile banking* memiliki sifat yang dapat memberikan informasi, komunikatif, serta dapat melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan nasabah. Tidak sedikit dari

kalangan masyarakat sekarang ini telah menggunakan fasilitas perbankan berupa aplikasi *mobile banking*.

2.3.2 *Mobile Banking* Menurut Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek dalam kehidupan termasuk dalam hal ekonomi. Setiap kegiatan manusia harus didasarkan pada peraturan-peraturan syariat dalam rangka memenuhi tugas dari Allah SWT. Dalam transaksi *mobile banking* prakteknya sudah terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum, sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi menggunakan *mobile banking* dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban.

Dalam akad perjanjian *mobile banking* sudah memenuhi dan sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad. Menurut lafal ijab qabul, *mobile banking* termasuk kedalam akad wakalah yang disertai dengan imbalan atau fee terhadap penggunaan layanan jasa *mobile banking*, yang berpedoman kepada Fatwa DSN-MUI No.10/DSN-MUI/IV/2000 tentang wakalah. Pertama, bank bertindak sebagai wakil dari nasabah. Kedua, bank bertindak sebagai wakil provider untuk melakukan suatu pekerjaan kemudian bank mendapatkan imbalan atas pekerjaan yang dilakukan tersebut.

Pada proses pengambilan imbalan, Majelis Ulama Indonesia (MUI) mensyaratkan bahwa dalam hal pengambil imbalan tersebut diperbolehkan selama tidak memberatkan nasabah, dan pengambilan imbalan dari pihak bank syariah diperhitungkan berdasarkan pada nominal dari keseluruhan pembiayaan.

Berdasarkan Al-Qur'an dalam surat Al-Isra ayat 35 yang artinya (Kemenag, 2004) :

“ Dan sempurnakan takaran jika dirimu melakukan penakaran dan penimbangan dengan neraca yang betul. Itu yang diutamakan untukmu dan baik sebabnya” (Al-Qur'an, Al-Isra:35).

Dalam ayat Al-Qur'an tersebut dapat dikaitkan dalam *mobile banking* dengan menggariskan bahwa suatu transaksi hanya sah jika semua pihak memenuhi tanggung jawabnya atas hasil transaksi tersebut. Selama semua pihak dalam suatu transaksi memenuhi kewajibannya terkait dengan efeknya, seseorang dapat mengakses atau melakukan transaksi *mobile banking* adalah sah.

2.3.3 Manfaat *Mobile Banking*

Mobile banking sekarang sudah menyebar ke semua dunia, dengan *mobile banking* maka pihak perbankan berupaya memberikan kemudahan akses para nasabah dengan melaksanakan kegiatan bisnis bank. *Mobile banking* menjadi terobosan yang menarik di dunia perbankan karena memberikan mafaat yaitu (Basoeky et al., 2021) :

1. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam
2. Transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja, selama nasabah dapat mengakses internet
3. Aman dari perampokan dan pemerasan. Nasabah tidak perlu keluar membawa uang, tidak perlu datang ke kantor bank atau ke Anjungan Tunai

Mandiri (ATM) untuk melakukan transaksi, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan

4. Membuat pekerjaan lebih mudah

2.3.4 Kelebihan *Mobile Banking*

1. Tidak perlu datang ke bank

Datang ke bank pasti akan membuang waktu, apalagi jika kondisi bank sangat penuh, dengan menggunakan *mobile banking* nasabah tidak perlu membuang waktu untuk datang ke bank. Cukup dengan membuka aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat memilih fitur apa saja yang nasabah inginkan.

2. Membayar tagihan dengan mudah dan tepat waktu

Dengan *mobile banking*, nasabah dapat membayar tagihan bank tanpa harus beranjak dari tempat duduk.

3. Mengecek saldo tabungan

Aplikasi *mobile banking* memberikan akses pada nasabah untuk mengetahui saldo tabungan setiap saat. Kita juga bisa mendaftarkan pemberitahuan teks jika terdapat aktivitas keuangan seperti penarikan tunai

4. Bebas biaya

Secara umum, aplikasi *mobile banking* memberikan beberapa layanan secara gratis kepada nasabahnya untuk mendorong mencoba layanan didalamnya (Sholihin, 2020)

2.3.5 Kekurangan *Mobile Banking*

1. Rentang terjadi penipuan, dimana pengguna menerima pesan atau telepon palsu yang menanyakan mengenai informasi rekening bank oleh *hacker* yang menyamar sebagai instansi perbankan
2. Jaringan internet yang kuat dibutuhkan untuk mengakses *mobile banking*, apabila koneksi internet kurang baik maka secara otomatis akan kesulitan mengakses aplikasi *mobile banking*
3. Dibutuhkan *smartphone* yang canggih untuk mengaksesnya
4. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi dapat diretas apabila *smartphone* hilang atau dicuri, sehingga berisiko terhadap pencurian data
5. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *mobile banking*. Jika koneksi internet kurang baik, nasabah akan sulit saat mengaksesnya (Sholihin, 2020).

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan yaitu sekumpulan hasil riset yang sudah dilaksanakan dari peneliti sebelumnya yang saling berhubungan. Di bawah ini merupakan tabel ringkasan dari riset sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 2. 3
Hasil Penelitian yang Relevan

No	Judul	Nama Peneliti	Perbedaan	Hasil
1.	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Fitur	Salsabillah Ainun Aini, Bayu	Penelitian ini memiliki lebih berfokus pada	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan

	Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia Jember	Wijayanti, dan Rusdiyanto (2022)	persepsi fitur layanan islami dan obyek penelitian	berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI Jember, dan variabel persepsi fitur layanan islami berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI Jember
2.	Pengaruh Sikap dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Kota Pariaman	Zaki (2022)	Didasari pada fenomena ekonomi saat pandemi Covid-19 dan obyek penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sikap memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> , variabel persepsi kemudahan juga berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>
3.	Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan	Dirwan (2022)	Perbedaan terletak pada obyek penelitian	Hasil menunjukkan bahwa variabel kemudahan, anfaat dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> di bank Mandiri Cabang Sam Ratulangi
4.	Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada Bank Mandiri KC Palembang Arief	Rizki Purwandari, Heri Setiawan, Hendra Sastrawinata (2022)	Perbedaan terletak pada obyek penelitian	Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan kemudian untuk variabel risiko menunjukkan hasil

				yang negatif dan signifikan
5.	Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Ewaldina Radja More dan Suprapti (2022)	Perbedaan terletak pada obyek penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dan variabel risiko berpengaruh positif dan signifikan menggunakan <i>mobile banking</i>
6.	Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna <i>M-Banking</i> BRI Konvensional	Ratmono & Nani Septiana (2021)	Perbedaan terletak pada periode penelitian dan obyek penelitian	Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu persepsi teknologi berpengaruh lebih besar dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna, sedangkan persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.
7.	Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna <i>M-Banking</i>	Adhi Prakosa & Ahsan Sumantika (2019)	Perbedaan terletak pada periode penelitian dan obyek penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi teknologi memberi pengaruh pada kepercayaan, kemudian persepsi risiko juga memberi pengaruh pada kepercayaan, kedua variabel tersebut sama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan. Akan tetapi persepsi teknologi berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko penggunaan <i>mobile banking</i>
8.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan	Syamsul Hadi dan Novi (2019)	Perbedaan terletak pada tahun penelitian	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kemudahan

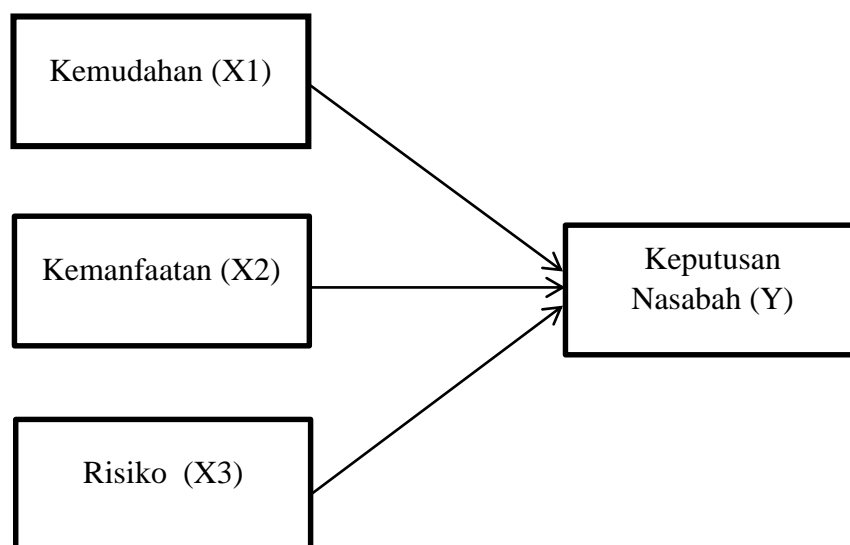
	Layanan <i>Mobile Banking</i>		dan obyek penelitian	pengoperasian dan kegunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> , kemudian variabel risiko dan kemudahan akses serta keamanan berpengaruh signifikan
9.	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRI	Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi (2018)	Perbedaan terletak pada tahun penelitian dan teori penelitian yang digunakan serta obyek penelitian	Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI. Sedangkan variabel risiko yang dirasa berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BRI
10.	Eksplorasi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> : Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i>	Aviana Nur Aieni dan Annisa Hakim Purwantini (2017)	Perbedaan terletak pada periode penelitian	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> . Temuan empiris mengindikasikan keamanan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi

				penggunaan <i>mobile banking</i>
11.	Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> pada Mahasiswa di DKI Jakarta	Maria Loki Kristianti dan Rilo Pambudi (2017)	Perbedaan terletak pada tahun penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi tingkat keamanan, dan fitur layanan memberi pengaruh pada penggunaan <i>mobile banking</i> oleh mahasiswa di Jakarta
12.	Barrier to Adoption of <i>Mobile Banking</i> : Evidance from Ghana	Faisal Iddris (2013)	Perbedaan terletak pada tahun dan obyek penelitian	Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak menggunakan layanan <i>mobile banking</i> , terdapat 4 alasan yaitu membutuhkan pengetahuan, membutuhkan biaya, jaringan yang buruk dan preferensi konsumen untuk menggunakan layanan tradisional perbankan
13.	Penerimaan Kegunaan, Kemudahan, dan Penerimaan Teknologi Informasi	Fred D. Davis (1989)	Perbedaan terletak pada periode penelitian dan obyek penelitian	Hasil penelitian menunjukkan variabel kegunaan berpengaruh secara signifikan dengan pengguna saat ini maupun masa depan, variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap pengguna dimasa ini dan masa depan.

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir bertujuan untuk mempermudah jalannya penelitian, atas dasar teori dan riset sebelumnya tentang hubungan dari variabel X yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko dengan variabel terikat yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten, maka dapat dijelaskan melalui gambar dibawah ini :

Gambar 2. 2
Kerangka Berfikir



2.6 Hipotesis

Hipotesis digambarkan sebagai solusi sementara untuk pertanyaan penelitian yang dikatakan sementara karena hanya didasarkan pada teori yang bersangkutan dan belum pada informasi empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian yang telah diberikan, tesis penelitian adalah sebagai berikut:

2.6.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Kemudahan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh masyarakat, dimana dengan kemudahan penggunaan membuat orang menggunakan suatu sistem teknologi, apabila hal tersebut dirasa sulit maka pengguna enggan untuk menggunakannya karena harus mempelajarinya dengan lebih keras (Davis, 1989).

Berdasarkan pada kerangka berfikir dan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Dirwan (2022). Penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel kemudahan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sehingga dugaan sementara dalam penelitian ini adalah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*

2.6.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Manfaat merupakan sejauh mana suatu sistem teknologi tersebut dapat memberikan kegunaan terhadap pihak yang menggunakannya, semakin bermanfaatnya suatu sistem teknologi tentunya juga berpengaruh terhadap jumlah yang menggunakan sistem teknologi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rezky Sulkarnain, dkk (2022) menunjukkan hasil bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sehingga

dapat dikembangkan dalam penelitian ini yaitu kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*

2.6.3 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Risiko adalah ketidakjelasan yang ada saat penggunaan, dan tidak dapat memprediksi konsekuensi yang akan didapat (Roeser et al., 2019). Berbicara mengenai risiko dalam penggunaan *mobile banking* untuk jasa keuangan merupakan hal yang dikhawatirkan oleh para nasabah, namun tentunya sistem keamanan yang diterapkan oleh bank sudah menjamin terhadap risiko yang akan dihadapi, namun keamanan yang telah diberikan oleh bank masih memiliki celah untuk dilakukan tindak kejahatan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab baik itu melalui nasabah ataupun dengan hal yang lainnya.

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Adria dan Nurhadi (2018) dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa variabel risiko berpengaruh tetapi tidak signifikan. Sehingga dalam penelitian tersebut hipotesis yang diajukan adalah Risiko berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Skripsi ini disusun pada bulan Juni tahun 2022 sampai bulan Februari tahun 2023. Penelitian ini bertujuan dalam melihat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten.

3.2 Jenis Penelitian

Metodologi kuantitatif digunakan dalam gaya penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan, penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai pendekatan penelitian yang melihat populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. (Sugiyono, 2016)

Penelitian kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner untuk mendapatkan hasil dari pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Daerah generisasi yang dikenal sebagai populasi terdiri dari objek atau individu dengan atribut dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan dari mana kesimpulan akan dibuat. Populasi mencakup semua sifat yang dimiliki oleh benda atau topik yang diteliti, bukan hanya kuantitas yang ada pada objek atau subjek tersebut. (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten.

3.3.2 Sampel

Pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Berikut adalah rumus Lemeshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2 P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Skor pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = atau sampling eror 10% = 0,1

Melalui rumus diatas jumlah sampel minimal yang didapat adalah 96,04, maka dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel sebanyak 100 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *convenience sampling* (Sugiyono, 2017) yang berarti adanya kriteria subyek yang diteliti yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten yang menggunakan *mobile banking*.

3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data merupakan darimana data tersebut diperoleh dan memiliki kejelasan informasi mengenai bagaimana mengambil data tersebut. Data primer dan data sekunder adalah dua jenis sumber data. Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan secara langsung dan dikirim ke pengumpul data. Informasi ini dapat diperoleh melalui wawancara, penyebaran kuesioner, penelusuran, dan metode lainnya. Sedangkan data sekunder adalah informasi yang dipelajari melalui membaca, mempelajari, dan memahami media lain seperti buku, artikel, dan dokumen (Sugiyono, 2016).

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer diambil dari informasi secara langsung sesuai sasaran yang telah ditentukan berupa pertanyaan, informasi yang diperoleh berasal dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten yang menggunakan *mobile banking*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang memenuhi standar serta dibutuhkan untuk penelitian, pengumpulan data bisa dilaksanakan dengan beberapa pengaturan, sumber, dan berbagai langkah yaitu wawancara, penyebaran angket atau kuesioner, dan pengamatan. Teknik untuk mengumpulkan data yang diterapkan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik menyebar kuesioner kepada nasabah di kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten.

Kuesioner yaitu metode mengumpulkan data yang dilaksanakan menggunakan langkah mengajukan pertanyaan pada responden yang memberi jawaban, kuesioner cocok digunakan untuk melakukan penelitian dalam jumlah yang cukup besar dan tersebar dalam wilayah yang luas. Penggunaan instrumen penelitian pada penelitian ini yaitu skala likert sebab berguna dalam pengukuran perspektif ataupun persepsi individu mengenai suatu kejadian.

Tabel 3. 1
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Variabel Penelitian

3.6.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (X). Hakekat sebuah masalah dan tujuan penelitian tercermin dalam variabel dependen (Y) yang digunakan (Paramita et al., 2021). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah.

3.6.2 Variabel Independen

Variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen (Y). Variabel independen (X) akan menjelaskan bagaimana masalah dalam penelitian (Paramita et al., 2021). Dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko.

3.7 Definisi Operasional

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Tabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kemudahan (X1)	Persepsi kemudahan disimpulkan sebagai tingkatan kepercayaan seseorang bahwasanya dalam memakai sistem teknologi informasi ini dalam penggunaannya tidak memerlukan tenaga yang keras. (Davis, 1989).	1. Mudah dipelajari 2. Fleksibel 3. Kebutuhan Terpenuhi
2.	Kemanfaatan (X2)	Persepsi Kemanfaatan yaitu sejauh mana setiap orang mempercayai bahwasanya dalam penggunaan sebuah	1. Menambah Kinerja Individu 2. Menambah Tingkat Produktifitas Individu

		teknologi dapat menambah tingkat kinerja (Davis, 1989)	
3.	Risiko (X3)	Risiko berkaitan dengan kemungkinan terjadinya kondisi yang tidak diinginkan. Hal ini bisa saja sudah diprediksi sebelumnya atau bahkan tidak diprediksi (Roeser, 2019).	1.Keamanan bertransaksi 2.Membutuhkan biaya yang besar 3.Rentan penipuan
4.	Keputusan (Y)	Keputusan adalah mengambil dan menetapkan atas sesuatu yang menghasilkan kesimpulan untuk dijadikan pegangan setelah melakukan pertimbangan-pertimbangan. (Amini, 2018)	1. Mengenali Kebutuhan 2. Mencari Informasi 3. Evaluasi 5. Perilaku Pasca Pembelian

3.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten. Variabel independen yang akan diuji adalah kemudahan, kemanfaatan, dan risiko, kemudian data akan diolah menggunakan SPSS. Langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut :

3.8.1 Uji Instrumental

1. Uji Validitas

Uji instrumental yang diterapkan pada penelitian ini memiliki tujuan dalam menguji apakah hasil data yang didapat valid dan reliabel ataupun tidak. Instrumen penelitian yang valid artinya penggunaan alat pengukuran pada penelitian dalam mengukur atau memperoleh data yang valid, dengan arti bisa pengukuran apapun yang menjadi sebenarnya untuk diukur. Apabila didapatkan hasil r hitung $\geq r$ tabel maka item yang digunakan pada kuesioner atau angket sudah valid dan sebaliknya apabila r hitung $\leq r$ tabel maka item yang digunakan tidak valid (Ghozali, 2018).

2. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian yang reliabel berarti apabila instrumen diterapkan berbagai kali dalam pengukuran obyek serupa, maka dapat memperoleh data yang sama atau handal. Item dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2018).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang berfungsi untuk menilai sebaran data pada variabel, apakah sebaran terdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikan variabel dalam uji *Kolmogrov-Smirnov* $> 0,05$ ($\text{sig} > 0,05$) maka data tersebut terdistribusi normal (Ghozali, 2018).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang berfungsi untuk mengetahui apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji ini dilakukan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), *tollerance*, dan *condition index* pada tabel *coefficients* dan *colinearity diagnostics*. Apabila nilai VIF > 10 atau nilai *tollerance* < 10 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel independen. Nilai *condition index* antara 10-30 maka terjadi multikolinearitas moderat (Ghozali, 2018)

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang mencari perbedaan antara satu pengamatan dengan pengamatan berikutnya dalam model regresi. Dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Dasar pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.8.3 Uji Ketepatan Model

1. Uji F (Secara Simultan)

Uji f menampilkan pengaruh simultan variabel independen dan dependen terhadap variabel dependen. Pada taraf 5%, jika nilai f hitung lebih besar dari 0,05 ini menyatakan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya. Pada penelitian ini untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko secara bersamaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia

(BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten dalam melakukan transaksi perbankan.

2. Uji R Square

Koefisien determinan ini berfungsi untuk melihat kemampuan dari variabel independen yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan risiko menerangkan variabel dependen yaitu keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten dengan melihat besarnya koefisien determinasi.

3.8.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu satu dari beberapa analisa statistik yang diterapkan dalam melihat hubungan dari satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), dengan suatu persamaan statistik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hubungan atau fungsi statistik. Analisis ini menggunakan SPSS, adapun model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017) :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X_{1,2,3} = Variabel independen

β = Koefisien regresi

α = Konstanta

e = Error

3.8.5 Uji Hipotesis

1. Uji T (Secara Parsial)

Uji t menampilkan efek variabel independen dengan bersama untuk menjelaskan variasi variabel dependen variansi variabel dependen. Apakah terjadi pengaruh atau tidaknya variabel bisa ditinjau angka signifikan pada tabel *coefficients*. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ bisa diambil kesimpulan bahwasanya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Pada penelitian ini uji t diterapkan dalam melihat pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Klaten yang berlokasi di Komplek Ruko Royal Pemuda 58, Jl. Pemuda No.292, Tonggalan, Kecamatan Klaten Tengah, Kabupaten Klaten, 57412. Objek yang dijadikan penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Klaten terkait dengan keputusan mereka untuk menggunakan layanan bank berupa *BSI Mobile* berdasarkan pada kemudahan yang akan diterima oleh nasabah, manfaat yang akan dirasakan dan juga mempertimbangkan risiko yang kemungkinan terjadi ketika memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*.

Data deskripsi dari hasil penelitian akan disajikan dalam hasil uji penelitian dan pembahasan untuk memberikan suatu gambaran umum mengenai hasil keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Klaten berdasarkan input data melalui kuesioner yang diperoleh peneliti dengan perhitungan variabel yang dilakukan dengan melihat faktor-faktor variabel X yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko.

4.1.2 Karakteristik Responden

Sebelum dilakukannya analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai karakteristik responden yang merupakan sifat atau ciri-ciri khusus yang

dapat memberikan gambaran tentang keadaan responden tersebut. Di bawah ini lebih lanjut mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian yang penulis lakukan :

3. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten yang dijadikan sebagai responden tentang keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	40
2.	Perempuan	60
Total		100

Sumber : Olah data menggunakan Microsoft Excel

Dari tabel 4.1 diperoleh bahwasanya dari 100 responden, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki mencapai 40 orang, sementara yang berjenis kelamin perempuan mencapai 60 orang. Dari data tersebut menunjukkan jumlah pengguna *mobile banking* lebih banyak responden perempuan dibandingkan dengan responden laki-laki.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pemakai *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah
1	17-25 tahun	50
2	26-30 tahun	22
3	31-35 tahun	13
4	36-40 tahun	13
5	>40 tahun	2

Sumber : Hasil olah data menggunakan Microsoft Excel

Dari jumlah total 100 responden, nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten yang berusia 17-25 tahun sebanyak 50 orang, kemudian yang berusia antara 26-30 tahun sebanyak 22 orang, usia dengan kisaran 31-35 tahun ada sebanyak 13 orang, untuk nasabah yang berusia antara 36-40 tahun terdapat 13 orang, dan untuk usia diatas 40 tahun sebanyak 2 orang.

3. Pekerjaan Responden

Responden dalam penelitian ini terdapat nasabah dari berbagai kalangan, yang dapat dikategorikan kedalam beberapa jenis pekerjaan antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 3
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	Pegawai Swasta	36
2.	Wirausaha	35
3.	Ibu Rumah Tangga	6
4.	PNS/TNI/POLRI	22
5.	Mahasiswa	1

Sumber : Hasil olah data Microsoft Excel

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Bank Syariah Indonesia, responden atau nasabah yang berprofesi sebagai pegawai swasta sementara menduduki posisi terbanyak yaitu sebesar 36 nasabah, kemudian nasabah yang berprofesi sebagai wirausaha sebanyak 35 orang, selanjutnya untuk ibu rumah tangga terdapat 6 orang nasabah, selanjutnya untuk PNS/TNI/POLRI sebanyak 22 orang, dan yang terakhir adalah mahasiswa sebanyak 1 oarang.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Hasil Uji Instrumental

Pada sebuah penelitian uji instrumental meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian tersebut adalah untuk menganalisis apakah instrumen yang digunakan pada penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur penelitian atau tidak. Penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan SPSS.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur, dalam penelitian ini yang ingin

diukur yaitu keputusan nasabah. Instrumen pada kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai $>$. Nilai didapatkan dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel pada penelitian.

Dalam penelitian ini sampel yang berjumlah 100 responden dengan *degree of freedom* (df) = $100-2 = 98$ dan taraf signifikansinya sebesar 5%. Dari nilai tersebut diperoleh nilai sebesar 0,1966. Kemudian nilai dari uji validitas dapat dilihat dalam kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada SPSS. Hasil uji validitas dari 28 item pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Klaten adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 4
Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan			Keterangan
Kemudahan (X1)				
1.	X1.1	0,431	0,1966	Valid
2.	X1.2	0,513	0,1966	Valid
3.	X1.3	0,367	0,1966	Valid
4.	X1.4	0,292	0,1966	Valid
5.	X1.5	0,364	0,1966	Valid
6.	X1.6	0,317	0,1966	Valid
Kemanfaatan (X2)				
1.	X2.1	0,446	0,1966	Valid
2.	X2.2	0,395	0,1966	Valid
3.	X2.3	0,639	0,1966	Valid

4.	X2.4	0,277	0,1966	Valid
Risiko (X3)				
1.	X3.1	0,570	0,1966	Valid
2.	X3.2	0,472	0,1966	Valid
3.	X3.3	0,516	0,1966	Valid
4.	X3.4	0,444	0,1966	Valid
Keputusan Nasabah				
1.	Y1	0,226	0,1966	Valid
2.	Y2	0,358	0,1966	Valid
3.	Y3	0,441	0,1966	Valid
4.	Y4	0,431	0,1966	Valid
5.	Y5	0,435	0,1966	Valid
6.	Y6	0,477	0,1966	Valid
7.	Y7	0,376	0,1966	Valid
8.	Y8	0,338	0,1966	Valid
9.	Y9	0,344	0,1966	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS

2. Uji Reliabilitas

Bila responden mengisi kuesioner penelitian secara konsisten maka dikatakan reliabel. Artinya, hasilnya akan tetap sama tidak peduli berapa kali instrumen digunakan untuk mengukur item penelitian yang sama. Jika nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,60, item tersebut dianggap dapat diandalkan. Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner untuk setiap variabel:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Kemudahan	0,644	Reliabel
2.	Kemanfaatan	0,652	Reliabel
3.	Risiko	0,712	Reliabel
4.	Keputusan Nasabah	0,703	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS

Hasil olah data pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini yang meliputi variabel kemudahan sebesar 0,644 kemudian variabel kemanfaatan sebesar 0,652 dan variabel risiko sebesar 0,712, terakhir untuk variabel keputusan nasabah mempunyai nilai lebih 0,703 yang berarti semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya serta mampu dijadikan sebagai alat pengumpul data.

4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

2. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang menilai apakah sebaran data pada variabel berdistribusi teratur atau tidak. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui tersebar atau tidaknya data nilai yang salah. Selain itu, ini menguji salah satu premis mendasar dari analisis regresi berganda, yang menurutnya variabel independen dan variabel dependen harus memiliki distribusi yang berdistribusi normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test*. Dengan metode tersebut, data dapat dikatakan terdistribusi secara

normal maka nilai signifikansi yang dimiliki oleh masing-masing variabel harus > 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih dari nilai tersebut maka data terdistribusi secara normal dan uji normalitas terpenuhi.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,09726738
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,751
Asymp. Sig. (2-tailed)		,626

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada kolom *Asymp.Sig. (2-tailed)* dengan nilai sig sebesar 0,626. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang terdapat pada penelitian ini telah terdistribusi secara normal.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Glejser. Prosedur penyajian dalam uji Glejser adalah dengan cara meregresi nilai *absolute*

residual. Pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti tidak terjadi heteroskedastisitas, namun jika nilai signifikansi $< 0,05$ berarti terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,133	2,944		,045	,964		
KEMUDAHAN	,007	,100	,008	,075	,941	,911	1,098
KEMANFAATAN	,087	,125	,073	,697	,488	,936	1,068
RISIKO	,052	,062	,085	,830	,409	,972	1,029

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Hasil olah data SPSS

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa hasil pengujian dari variabel kemudahan nilai signifikansinya $0,941 > 0,05$ yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Kemanfaatan nilai signifikansinya adalah sebesar $0,488 > 0,05$ tidak terjadi heteroskedastisitas. Terakhir untuk variabel risiko dengan nilai signifikansi sebesar $0,409 > 0,05$ yang berarti variabel risiko tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang berfungsi untuk mengetahui apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinearitas ini dilakukan menggunakan nilai VIF, *tollerance* pada tabel

coefficients. Apabila nilai VIF < 10 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel independen. Nilai *tollerance* > 0,10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14,392	5,003		2,877	,005		
1 KEMUDAHAN	,286	,169	,157	1,691	,094	,911	1,098
KEMANFAATAN	,989	,213	,424	4,640	,000	,936	1,068
RISIKO	-,177	,106	-,150	-1,672	,098	,972	1,029

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, hasil uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa semua variabel independen mempunyai nilai *tollerance* > 0,1 dan nilai VIF <10. Maka dapat dikatakan bahwa tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen.

4.2.3 Hasil Uji Ketepatan Model

1. Hasil Uji Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk melihat kemampuan dari variabel independen yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan risiko menerangkan variabel dependen yaitu keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dengan melihat besarnya koefisien determinasi (R²).

Nilai koefisien determinasi berada pada posisi diantara angka 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Kemampuan variabel bebas sangat terkendala jika nilai R^2 rendah. Tentang semua informasi yang diperlukan untuk meramalkan variabel dependen disediakan oleh variabel independen ketika nilainya mendekati 1. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,499 ^a	,249	,225	3,145

a. Predictors: (Constant), RISIKO, KEMANFAATAN, KEMUDAHAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas, menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,225 yang berarti bahwa hubungan antara variabel kemudahan, kemanfaatan, dan risiko terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia adalah sebesar 22,5%. Hubungan ini akan sempurna (100%) atau mendekati apabila ada variabel independen lain dimasukkan kedalam model.

Dengan kata lain, kemudahan, kemanfaatan, dan risiko memberi pengaruh bersama sekitar 22,5% terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan dalam model.

2. Hasil Uji Simultan (F)

Uji f menunjukkan pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko secara bersamaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Berpengaruh atau tidaknya variabel independen atau variabel (X) secara bersamaan terhadap variabel dependen atau variabel (Y) dengan melihat nilai dan taraf signifikasinya. Apabila nilai signifikansi kurang dari $< 0,05$ dan $>$ maka artinya bahwa variabel independen atau variabel (X) secara simultan memberi pengaruh pada variabel dependen atau variabel (Y).

Tabel 4. 10
Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	314,287	3	104,762	10,590	,000 ^b
Residual	949,713	96	9,893		
Total	1264,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

b. Predictors: (Constant), RISIKO, KEMANFAATAN, KEMUDAHAN

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.10 hasil uji simultan yang diperoleh dari olah data diketahui bahwa f hitung sebesar 10,590 sedangkan F tabel sebesar 2,70, dari hasil tersebut berarti $10,590 > 2,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersamaan variabel kemudahan (X1), kemanfaatan (X2), dan risiko (X3)

berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y).

4.2.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda adalah salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel terikat dengan variabel bebas, dengan suatu persamaan statistik atau model statistik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip hubungan atau fungsi statistik.

Pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui peran kemudahan, kemanfaatan, dan risiko dalam memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Klaten. Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$. Kemudian hasil analisis dari uji regresi linear berganda dapat dilihat melalui tabel dibawah ini :

Tabel 4. 11
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,392	5,003		2,877	,005	
	KEMUDAHAN	,286	,169	,157	1,691	,094	,911
	KEMANFAATAN	,989	,213	,424	4,640	,000	,936
	RISIKO	-,177	,106	-,150	-1,672	,098	,972

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Sumber : Hasil olah data SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dari tabel 4.11 diatas, maka diperoleh persamaan garis regresi linear sebagai berikut :

$$Y = 14,392 + 0,286X1 + 0,989X2 + -0,177X3 + e$$

Dari hasil uji regresi linear berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi bertanda positif (+), yang berarti pada variabel kemudahan, kemanfaatan meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sedangkan regresi yang bertanda negatif (-) yaitu variabel risiko yang berarti apabila risiko naik satu satuan maka keputusan nasabah turun. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- a. Variabel pilihan akan tetap sebesar 14,392 jika variabel kemudahan, manfaat yang dirasakan, dan risiko yang dialami diperhitungkan sebagai konstanta (0), karena nilai konstanta menunjukkan nilai 14,392.
- b. Koefisien Kemudahan (X1) memiliki nilai 0,286 dan parameter positif (+) artinya besarnya keputusan penggunaan *Mobile Banking* akan bertambah sebesar 0,286 satuan untuk setiap satuan Kemudahan Penggunaan yang semakin besar.
- c. Koefisien Kemanfaatan (X2) memiliki nilai 0,989 dan parameter positif (+), jika manfaat meningkat sebesar satu satuan maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,989 untuk setiap satuan.
- d. Nilai koefisien variabel Risiko (X3) memiliki parameter negatif (-) sebesar -0,177, artinya jika risiko meningkat sebesar satu satuan maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* akan menurun sebesar -0,177 satuan.

4.2.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t menunjukkan pengaruh variabel independen secara parsial dalam menerangkan variansi variabel dependen. Pada penelitian ini untuk melihat pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

Dengan tingkat kepercayaan 95% atau ($\text{sig} = 0,05$), $n = 100$ (jumlah sampel), $k = 4$ (jumlah variabel bebas dan terikat), dan $df = n - k = 100 - 4 = 96$, seleksi ini tercapai berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari masing-masing nilai t hitung koefisien regresi. Maka didapatkan nilai t tabel sebesar 1,985. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ yang artinya variabel independen memberi pengaruh pada variabel dependen. Untuk melihat hasil dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4. 12
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14,392	5,003		2,877	,005		
1 KEMUDAHAN	,286	,169	,157	1,691	,094	,911	1,098
KEMANFAATAN	,989	,213	,424	4,640	,000	,936	1,068
RISIKO	-,177	,106	-,150	-1,672	,098	,972	1,029

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Berdasarkan uji t tersebut diatas, dapat dijealaskan bahwa :

a. Variabel Kemudahan

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kemudahan (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 1,691 dengan t tabel sebesar 1,985, yang berarti nilai t hitung $<$ t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel kemudahan adalah $0,094 > 0,05$ artinya variabel kemudahan (X1) tidak memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

b. Variabel Kemanfaatan

Berdasarkan uji t diperoleh nilai untuk variabel kemanfaatan (X2) adalah sebesar t hitung sebesar 4,640 dengan nilai t tabel sebesar 1,985 maka nilai t hitung $>$ t tabel atau $4,640 > 1,985$. Sementara nilai signifikansi variabel kemanfaatan sebesar $0,00 < 0,05$ yang artinya kemanfaatan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

c. Variabel Risiko

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel risiko (X3) diperoleh nilai t hitung yaitu $-1,67 < 1,985$, sementara nilai signifikansi variabel risiko sebesar $0,098 > 0,05$. Dengan kata lain variabel risiko tidak berpengaruh secara negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*.

4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan analisis di atas maka dapat diketahui jawaban atas rumusan masalah, yaitu persepsi kemudahan tidak memberi pengaruh pada keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Klaten, akan

tetapi untuk kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Klaten. Maka pembahasan penelitian secara menyeluruh adalah sebagai berikut :

4.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kemudahan bertanda positif (+), hal ini berbanding lurus atau searah dengan keputusan menggunakan *mobile banking* dan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung $< t \text{ table}$ yaitu $1,691 < 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,094 > 0,05$.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disampaikan oleh Davis (1989) terdapat faktor yang mempengaruhi sikap seseorang dalam menerima suatu teknologi baru yaitu kemudahan. Kemudahan dijelaskan sebagai sesuatu yang dijadikan ukuran setiap orang meyakini bahwasanya teknologi bisa dimengerti dengan mudah dan diterapkan tanpa memerlukan suatu usaha yang lebih. Kemudahan diukur menggunakan beberapa indikator yaitu jelas, mudah dipahami, dan fleksibel.

Dimana apabila *mobile banking* tersebut memiliki kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, seperti *mobile banking* dapat diakses kapan saja selama 24 jam, transaksi menggunakan *mobile banking* mudah dioperasikan dan perintah yang terdapat di *mobile banking* jelas tidak membingungkan. Maka hal tersebut akan mempengaruhi keputusannya untuk menggunakan *mobile banking*.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* berdasarkan pada kemudahan menunjukkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh, hal tersebut karena nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Klaten masih bingung terhadap fitur-fitur maupun perintah yang terdapat pada BSI *mobile*, dan terdapat beberapa nasabah yang belum lama menggunakan BSI *mobile*.

Anissa Hakim Purwantini dan Aviana Nur Aieni (2017) telah melakukan penelitian yang berjudul Eksplorasi Penggunaan *Mobile Banking* : Pendekatan *Technology Acceptance Model*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil tersebut dikarenakan pengguna *mobile banking* tidak yakin terkait kinerja dari sistem tersebut akan terbebas dari kesalahan, membutuhkan usaha yang lebih saat digunakan, serta responden dalam penelitian tersebut menggunakan *mobile banking* kurang dari satu tahun dimana kemudahan sistem belum dapat dirasakan.

4.3.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil olah data uji regresi linear berganda pada tabel uji t menunjukkan bahwa kemanfaatan bertanda positif (+), hal ini berbanding lurus atau searah dengan keputusan menggunakan *mobile banking* dan variabel kemanfaatan mempunyai nilai t hitung $>$ t table yaitu $4,640 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$.

Untuk memutuskan menggunakan *mobile banking* tentu harus mempertimbangkan sesuatu hal seperti manfaat apa yang akan diperoleh dalam penggunaan *mobile banking*. Seperti yang telah disampaikan oleh Davis (1989) mengenai persepsi kemanfaatan yaitu seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, jadi kemanfaatan ini membentuk suatu kepercayaan untuk mengambil keputusan seseorang. Adapun indikator yang dapat menjelaskan mengenai persepsi kemanfaatan adalah mempercepat pekerjaan, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan produktivitas.

Dalam penelitian ini terkait dengan teori keputusan menggunakan *mobile banking* berdasarkan pada manfaat yang telah dipaparkan diatas, teknologi *mobile banking* mempunyai manfaat yang akan diterima oleh nasabah bank, seperti dalam penggunaan *mobile banking* membuat kinerja nasabah meningkat, memaksimalkan proses kegiatan perbankan yang dilakukan nasabah. Berangkat dari hal tersebut ketika teknologi *mobile banking* memberikan sesuatu yang positif kepada nasabah maka akan menentukan sikap nasabah untuk menghasilkan suatu keputusan dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Klaten. Hal ini didasari karena, nasabah percaya terhadap *mobile banking* memberikan manfaat berupa peningkatan kinerja dan produktivitas nasabah. Sehingga mempunyai arti bahwa dengan adanya fitur transaksi perbankan berupa *BSI Mobile* dapat memberikan manfaat yang baik dan positif untuk nasabah.

Adria Yudi Kurniaputra dan Mochamad Nurhadi (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* BRI, hasil dari penelitian tersebut yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BRI karena nasabah percaya bahwa *mobile banking* BRI akan memberikan manfaat yang positif dan dapat menunjang aktivitas sehari-hari.

4.3.3 Pengaruh Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan hasil bahwa variabel risiko mempunyai tanda yang negatif (-), hasil uji t diketahui nilai t hitung < t tabel yaitu $-1,672 < 1,985$ dan nilai signifikansi pada variabel risiko sebesar $0,098 > 0,05$.

Menurut Roeser et.al (2019) risiko adalah sesuatu hal yang berkaitan dengan ketidakpastian yang dihadapi oleh pengguna ketika pengguna tidak dapat memprediksi konsekuensi yang akan didapat dimasa yang akan datang. Terdapat tiga komponen dalam risiko yaitu bahaya, kerentanan yang memperparah kondisi, dan kapasitas atau kemampuan untuk memberikan tanggapan yang dapat berupa lembaga, mekanisme dan kebijakan untuk mengurangi risiko.

Mengenai dengan teori yang telah dipaparkan diatas terkait dengan penelitian ini, setiap teknologi tentu memiliki risikonya masing-masing tidak terkecuali pada *mobile banking*. Kemungkinan risiko yang akan diterima oleh nasabah saat

menggunakan *mobile banking* dapat terjadi, seperti *mobile banking* rentan terhadap penipuan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah secara finansial. Hal tersebut menjadi sebuah pertimbangan bagi nasabah dan mempengaruhi keputusan mereka dalam penggunaan *mobile banking*.

Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variable risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI *mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten, hal ini disebabkan karena risiko masih tergolong cukup tinggi.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Purwandari, dkk (2022) yang berjudul Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri KC Palembang Arief yang menyatakan bahwa variable risiko tidak berpengaruh negatif karena risiko masih tinggi.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten.
2. Variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten.
3. Variabel risiko tidak berpengaruh negatif terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan hanya mampu menjelaskan keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 22,5% dan sisanya sebesar 77,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang karena keterbatasan penelitian tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 100 responden nasabah yang menggunakan *mobile banking*. Untuk peneliti selanjutnya mungkin dapat menambah jumlah sampel untuk memperoleh hasil yang lebih maksimal.

5.3 Saran-Saran

1. Dalam penelitian ini, peneliti hanya meneliti mengenai ruang lingkup kemudahan, kemanfaatan, dan risiko, peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dilakukan dalam ruang lingkup yang lebih luas lagi, menambahkan variabel-variabel yang tidak penulis gunakan dalam penelitian ini.

2. Disarankan penelitian selanjutnya mencari populasi yang berbeda. Agar peneliti selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih detail, ukuran sampel juga harus lebih besar dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Nasabah harus lebih mengenal layanan *mobile banking* karena dapat menyelesaikan kebutuhan transaksi perbankannya dengan cepat, terjangkau, dan mudah menggunakan layanan ini.
4. Alangkah lebih baik Bank Syariah Indonesia KCP Klaten lebih berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang *mobile banking*. Mengingat keuntungannya, nasabah akan menikmati kemudahan transaksi perbankan yang lebih mudah dan cara meminimalisir risiko yang harus diperhatikan oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amini. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media.
- Astuti, Wiji Nur. (2019). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basoeky, Unggul., et.al. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Q.S Al-Hujurat:15*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, H.M. (2017). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kementrian Agama RI. (2004). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Perumahan Bumi Adipura.
- Lemeshow. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (Terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjahmada University Press.
- Paramita, Ratna Wijayanti D., Rizal, Noviansyah., Sulistyan, Riza B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Roeser. S., Hillebran. R., Sandin. P., and Peterson.M., (Eds). (2019). *The Concepts of Risk and Safety*. San Fransisco: W.H. Freeman Limited.
- Rustam, Bambang Rianto. (2021). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sa'diyah, Rika., et al. (2018). *Peran Psikologi Untuk Masyarakat*. Jakarta: Penerbit UM Jakarta Pers.
- Santi, Indyah Hartami., Erdani, Bayu. *Technology Acceptance Model (TAM)*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Shihab, M. Quraish. (2017). *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sholihin, Ahmad Ifham. (2020). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sulianta, Feri. (2019). *Teknik Mengoptimalkan Password*. Yogyakarta: PT Elex Media Komputindo.

Vyctorya. (2018). *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Jurnal

Aieni, Nur Aviana., dan Purwantini, Anissa Hakim.(2017). Eksplorasi Penggunaan *Mobile Banking* : Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*

Anggara, Satria. (2016). Faktor Penghambat Minat Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah*, 7-11.

Davis, Fred. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System. *Mis Quarterly Journal*..

Davis, Fred. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Mis Quarterly Journal*.

Fatuh, Miyatul., dan Widyastuti. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan, Perceived Easy of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Online (Studi pada Pengguna Uber di Surabaya Pusat). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 5. No.5.

Hidayanti, Ditta Nur., Noviarita, H., Anggraeni, E. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPRS Seprovinsi Lampung. *Islamic Economic Journal*, Vol. 6. No. 1, 28-30.

Iddris, Faisal. (2013). Barriers to Adoption of Mobile Banking Evidence from Ghana. *Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol.3. No.7.

Kristianti, Maria Loki., dan Pambudi, Rilo. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* pada Mahasiswa di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, Vol.11. No.1, 50-67.

Lee, Younghwa., Kozar, K.A., Larsen, Kai R.T. (2017). The Technology Acceptance Model : Past, Present, and Future. *Journal Communication of the Assosiation System*, Vol. 12. Article 50, 752-780.

Prakosa, Adhi., dan Sumantika, Ahsan. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, Vol.9. No.2, 270-282.

Prastiwi, I.E. (2018). Pengaruh Persepsi Anggota Pada Sharia Compliance, Komitmen Agama, dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer Trust yang Berdampak Pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah

(Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 4. No.1, 28-40

Ratmono., dan Septiana, Nani. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking BRI Konvensional. *Jurnal Manajemen*, Vol.15. No.2, 1778-6573.

Sarimuda. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, Vol.11. No.01, 2252-8636.

Utamajaya, Joy.N., Aprilia, Nur., Sakir, Nurhalisa. (2021). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada M-Banking BRI Balikpapan Menggunakan Framework Cobit 5. *Sebatik*, 25 (2).

Website

Bank Indonesia, Surat Edaran Nomor: 9/30/DPNP. (2007). *Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*. 12 Desember 2007.
https://directory.umm.ac.id/tik/Pedoman_Penerapan_Manajemen_Risiko.pdf

BSI, Berita Media. (2021). *BSI Catat Volume Transaksi Digital Tembus Rp 40,85 Triliun, BSI Mobile Naik 82%*. 26 April 2021.
<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82>

Difa. Yashinta. (2016). *Waspadai Dampak Penggunaan TI Perbankan*. 06 Oktober 2016. <https://m.antaranews.com/berita/588783/ojk-waspadai-dampak-penggunaan-ti-perbankan>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian :

1. Jawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
2. Sebelum anda mengisi kuesioner dimohon untuk terlebih dahulu mengisi pertanyaan mengenai data diri anda.
3. Isilah kolom pertanyaan dengan memberi tanda ceklis pada kolom yang tersedia.

Karakteristik Responden :

Nama :

Usia :

17-25 tahun 36-40 tahun

26-30 tahun >40 tahun

31-35 tahun

Pekerjaan :

Pegawai Swasta Mahasiswa

Wirausaha Buruh Tani

Ibu Rumah Tangga

A. Kemudahan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Fitur layanan BSI <i>Mobile</i> mudah untuk dibaca					
2.	Transaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i> mudah dioperasikan dan tidak rumit					
3.	Perintah yang terdapat pada BSI <i>Mobile</i> sangat jelas dan tidak membingungkan					
4.	BSI <i>Mobile</i> dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor bank					
5.	BSI <i>Mobile</i> dapat diakses kapan saja selama 24 jam					
6.	BSI <i>Mobile</i> mempermudah transaksi yang diinginkan oleh nasabah					

B. Kemanfaatan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Penggunaan BSI <i>Mobile</i> membuat kinerja pekerjaan saya meningkat					
2.	BSI <i>Mobile</i> memberikan manfaat dalam berbagai aktivitas perbankan saya saat ini					
3.	Penggunaan BSI <i>Mobile</i> membantu kinerja saya					

4.	BSI <i>Mobile</i> memaksimalkan proses kegiatan perbankan yang saya lakukan					
----	---	--	--	--	--	--

C. Risiko

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	BSI <i>Mobile</i> dilengkapi sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pribadi					
2.	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> memiliki keamanan yang tinggi					
3.	BSI <i>Mobile</i> berisiko rendah terhadap penipuan pihak yang tidak bertanggung jawab					
4.	Pengguna BSI <i>Mobile</i> tidak akan mendatangkan kerugian secara finansial					

D. Keputusan Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya memilih menggunakan BSI <i>Mobile</i> karena praktis					
2.	Saya menggunakan BSI <i>Mobile</i> karena meningkatkan kinerja pekerjaan					
3.	Saya mendapat informasi terkait risiko yang kemungkinan terjadi saat penggunaan BSI <i>Mobile</i> dari pihak bank					
4.	Saya mendapat informasi terkait risiko yang kemungkinan terjadi saat penggunaan BSI <i>Mobile</i> dari keluarga dan teman					

5.	Saya membandingkan BSI <i>Mobile</i> dengan fasilitas e-banking lainnya (<i>internet banking, sms banking, ATM</i>)					
6.	Saya membandingkan layanan BSI <i>Mobile</i> dengan <i>mobile banking</i> yang dimiliki bank lain					
7.	Saya memilih menggunakan BSI <i>Mobile</i> karena sesuai dengan kebutuhan					
8.	Saya merasa puas menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
9	Saya akan menggunakan BSI <i>Mobile</i> seterusnya					

Lampiran 2
Jadwal Penelitian

No	Bulan	Juli				Agustus				Septemb er				Oktobe r				Novemb er				Desem ber				Januari				Februar i			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	X				X				X	X			X	X	X																	
2	Konsultasi	X				X				X	X			X	X	X																	
3	Pendaftaran Ujian Seminar Proposal													X																			
4	Pendaftaran Ujian Seminar Proposal													X																			
5	Revisi Proposal																	X	X	X													
6	Pengumpulan Data																					X	X	X	X								
7	Analisis data																									X							
8	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																									X							
9	Pendaftaran Munaqasah																																X
10	Munaqasah																																
11	Revisi Skripsi																																

Lampiran 3
Tabulasi Data

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
4	4	3	5	5	3	24
4	4	3	5	5	3	24
4	4	3	5	5	4	25
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	4	27
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	5	5	4	26
5	4	4	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	5	5	4	27
3	4	4	5	4	4	24
5	4	3	3	4	5	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	3	24
4	4	3	5	5	4	25
5	4	4	5	4	4	26
5	4	5	5	5	4	28
4	4	4	4	4	3	23
4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	4	27
4	4	4	3	3	4	22
5	4	5	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	4	27

4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	4	26
4	5	4	5	5	5	28
5	4	5	5	5	4	28
4	4	5	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	5	5	5	29
4	4	3	4	4	4	23
4	4	3	5	4	5	25
5	5	3	5	5	3	26
5	4	3	5	5	4	26
4	4	3	5	5	3	24
5	5	5	5	5	4	29
4	5	5	5	5	4	28
4	4	4	5	5	4	26
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	5	5	5	27
4	5	5	5	5	5	29
4	4	5	5	5	4	27
4	4	5	5	5	4	27
4	4	3	5	5	4	25
4	4	3	5	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	5	5	27
4	4	3	4	5	3	23
4	4	4	4	5	5	26
4	4	3	5	5	5	26
5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	5	5	4	26
4	4	5	5	4	4	26
4	4	4	5	4	5	26

5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	3	5	5	28
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	5	5	5	29
5	4	5	5	5	4	28
4	4	4	5	5	4	26
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	5	4	5	26
5	5	4	5	5	5	29
4	4	5	5	5	4	27
4	4	5	5	5	4	27
5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	27
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	4	5	5	26
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	5	4	4	25
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	24

Variabel Kemanfaatan (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2
4	4	5	5	18
4	5	4	3	16
4	4	5	5	18
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17

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

4	5	4	5	18
4	5	5	4	18
4	5	5	5	19
5	5	4	3	17
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	5	4	4	17
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
4	4	5	5	18
4	5	5	4	18
5	4	4	5	18
4	5	4	4	17
4	5	4	4	17
5	4	4	5	18
5	4	4	5	18
5	5	5	3	18
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	5	5	18
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16

Variabel Risiko (X3)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
4	3	4	4	15
3	4	4	4	15
2	2	3	3	10
3	4	4	4	15
4	1	4	3	12
4	2	4	4	14
2	2	1	3	8
4	4	2	5	15
4	2	4	4	14
3	3	4	3	13
3	2	4	4	13
5	4	5	5	19
4	2	4	4	14
2	2	2	1	7
4	2	4	5	15
4	2	4	4	14

3	2	4	5	14
4	2	4	4	14
2	2	2	4	10
5	4	4	4	17
4	2	5	4	15
4	4	3	4	15
4	2	1	2	9
4	3	3	3	13
4	2	4	4	14
3	2	4	5	14
2	2	2	3	9
3	4	4	5	16
3	2	3	4	12
2	1	4	2	9
4	5	4	4	17
3	2	2	3	10
4	4	4	4	16
4	2	4	4	14
4	3	5	5	17
2	2	2	3	9
4	2	2	3	11
4	3	2	5	14
2	1	3	4	10
2	2	2	3	9
4	5	3	3	15
5	4	4	3	16
5	4	3	3	15
4	4	2	2	12
3	2	4	5	14
3	1	5	5	14
4	2	2	3	11
4	2	3	4	13
2	1	2	3	8
2	2	3	4	11
5	2	5	5	17
2	1	2	3	8
4	4	5	5	18
3	2	4	3	12
4	4	4	4	16

4	4	4	4	16
2	2	1	3	8
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	3	3	15
4	4	4	5	17
4	4	4	3	15
4	4	5	3	16
4	3	3	2	12
3	3	4	3	13
3	2	3	2	10
5	3	4	4	16
5	2	4	3	14
2	1	3	2	8
1	2	3	2	8
4	4	4	2	14
3	1	1	2	7
5	4	4	5	18
2	3	4	2	11
4	4	4	2	14
3	3	3	2	11
4	3	4	2	13
4	4	4	3	15
1	1	3	2	7
3	3	3	2	11
4	3	4	4	15
4	5	4	4	17
3	1	3	2	9
3	3	5	4	15
4	1	2	2	9
4	2	4	4	14
3	2	4	5	14
2	2	2	3	9
3	4	4	5	16
3	2	3	4	12
2	1	4	2	9
4	5	4	4	17
3	2	2	3	10
4	4	4	4	16

4	2	4	4	14
4	3	5	5	17
2	2	2	3	9
4	2	2	3	11
4	3	2	5	14
3	2	3	2	10

Variabel Keputusan (Y)

Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total Y
4	4	3	3	3	3	4	5	3	32
5	4	3	3	4	4	5	5	3	36
4	3	3	4	4	4	5	3	4	34
5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	5	2	4	3	4	4	4	35
5	5	5	4	3	3	4	4	4	37
4	4	3	4	3	2	4	4	4	32
4	4	4	2	3	3	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
5	5	3	2	2	2	4	4	4	31
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
5	4	4	3	4	4	4	5	4	37
4	4	2	1	3	3	5	5	5	32
5	4	3	3	4	5	4	4	4	36
3	3	1	1	3	3	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	5	5	5	4	5	5	40
4	3	4	3	3	2	3	3	3	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	4	2	4	5	3	4	3	33
4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
4	3	4	4	4	4	4	5	5	37
5	4	4	4	3	3	5	5	5	38
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
5	5	4	4	1	4	4	5	5	37

5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	5	2	2	5	5	5	39
4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	3	3	4	2	5	4	4	33
3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
5	4	4	4	2	2	4	4	4	33
4	3	3	3	3	3	4	5	4	32
5	3	4	4	4	3	4	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	1	1	4	4	4	30
4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
5	5	4	4	3	4	4	5	4	38
5	5	3	4	3	2	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	4	4	4	38
5	4	5	2	4	3	4	4	4	35
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
5	5	5	4	4	4	5	4	4	40
4	3	3	4	5	5	5	3	4	36
5	4	3	3	4	4	5	5	4	37
5	5	3	3	3	3	4	5	3	34
5	3	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
3	4	4	4	5	5	5	4	4	38
4	4	5	5	5	5	4	5	4	41
5	4	4	4	3	4	4	5	4	37
5	4	5	2	4	4	4	4	4	36
4	4	3	4	5	5	5	5	4	39
5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
5	5	5	5	4	4	5	5	4	42
4	4	3	3	3	3	4	5	3	32
4	3	3	4	4	4	4	5	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
5	5	5	3	4	4	4	5	4	39
5	5	5	4	4	5	5	5	4	42

5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
5	5	3	4	5	4	5	5	4	40
3	4	4	5	5	5	5	4	4	39
5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
5	4	3	5	3	3	4	4	4	35
5	4	4	4	4	4	4	5	4	38
4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
4	4	3	3	4	4	4	5	5	36
5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
5	4	4	4	2	2	4	4	4	33
5	4	3	5	4	4	5	4	4	38
5	4	5	5	4	5	4	4	4	40
4	4	4	2	3	3	4	4	4	32
4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
4	5	5	5	4	4	5	5	5	42
4	4	3	5	4	4	5	5	4	38
4	4	3	3	2	2	5	5	5	33
5	4	5	5	4	4	4	5	5	41
5	5	4	2	4	4	5	5	4	38
5	5	5	4	3	3	4	4	4	37
4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
5	4	4	5	3	3	4	4	4	36
5	5	4	4	5	5	4	4	4	40
5	4	4	4	5	5	4	4	4	39
5	4	4	2	3	3	4	4	4	33
5	4	4	4	3	3	4	4	4	35
5	4	4	3	4	3	4	4	5	36
4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
4	4	3	4	4	5	5	4	4	37

Lampiran 4
Hasil Olah Data

Uji Validitas

Kemudahan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	22,04	2,827	,431	,581
X1.2	22,10	2,798	,513	,557
X1.3	22,27	2,644	,367	,608
X1.4	21,76	2,992	,292	,630
X1.5	21,78	2,941	,364	,605
X1.6	22,15	2,856	,317	,624

Kemanfaatan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12,87	1,528	,446	,577
X2.2	12,58	1,499	,395	,610
X2.3	12,65	1,220	,639	,424
X2.4	12,69	1,650	,277	,687

Risiko (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	9,56	5,623	,570	,609
X3.2	10,31	5,448	,472	,668
X3.3	9,60	5,576	,516	,638
X3.4	9,50	5,848	,444	,681

Keputusan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	31,94	11,552	,226	,702
Y2	32,31	11,024	,358	,682
Y3	32,48	9,808	,441	,664
Y4	32,63	9,266	,431	,669
Y5	32,64	9,627	,435	,666
Y6	32,64	9,243	,477	,656
Y7	32,13	11,225	,376	,682
Y8	32,07	11,157	,338	,685
Y9	32,36	11,263	,344	,685

Uji Reliabilitas

Kemudahan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	6

Persepsi Kemanfaatan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	4

Risiko (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	4

Keputusan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	9

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14,392	5,003		2,877	,005		
1 KEMUDAHAN	,286	,169	,157	1,691	,094	,911	1,098
KEMANFAATAN	,989	,213	,424	4,640	,000	,936	1,068
RISIKO	-,177	,106	-,150	-1,672	,098	,972	1,029

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,09726738
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,751
Asymp. Sig. (2-tailed)		,626

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,133	2,944		,045	,964		
KEMUDAHAN	,007	,100	,008	,075	,941	,911	1,098
KEMANFAATAN	,087	,125	,073	,697	,488	,936	1,068
RISIKO	,052	,062	,085	,830	,409	,972	1,029

a. Dependent Variable: ABS

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	314,287	3	104,762	10,590	,000 ^b
Residual	949,713	96	9,893		
Total	1264,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

b. Predictors: (Constant), RISIKO, KEMANFAATAN, KEMUDAHAN

Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,499 ^a	,249	,225	3,145

a. Predictors: (Constant), RISIKO, KEMANFAATAN, KEMUDAHAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14,392	5,003		2,877	,005		
KEMUDAHAN	,286	,169	,157	1,691	,094	,911	1,098
KEMANFAATAN	,989	,213	,424	4,640	,000	,936	1,068
RISIKO	-,177	,106	-,150	-1,672	,098	,972	1,029

a. Dependent Variable: KEPUTUSANNASABAH

Lampiran 5
Dokumentasi



Lampiran 6 Cek Plagiasi

ayudwimawarti

ORIGINALITY REPORT

26%	26%	13%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	core.ac.uk Internet Source	1%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	1%
5	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
6	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	1%
7	Andaru Setiawan Avicenna, Retno Endah Supeni, Achmad Hasan Hafidzi. "Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen", BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting, 2022 Publication	1%

8	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1 %
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1 %
10	journal.perbanas.ac.id Internet Source	1 %
11	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1 %
13	journal.iainlangsa.ac.id Internet Source	1 %
14	es.scribd.com Internet Source	1 %
15	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
16	docplayer.info Internet Source	<1 %
17	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
18	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %

20	febi.uinsaid.ac.id Internet Source	<1 %
21	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
22	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.scribd.com Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
25	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
26	journal.uad.ac.id Internet Source	<1 %
27	jurnal.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
28	epub.imandiri.id Internet Source	<1 %
29	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	<1 %
30	proceeding.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
31	www.coursehero.com Internet Source	<1 %

32	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
33	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
34	Submitted to Ciputra University Student Paper	<1 %
35	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1 %
36	repo.usni.ac.id Internet Source	<1 %
37	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
38	ummaspul.e-journal.id Internet Source	<1 %
39	Tatang Muh Nasir, Irawan Irawan, Rika Siti Karimah, Wilam Nafilah Robaeah. "Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning untuk Meningkatkan Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam di SMPN 1 Kadipaten", MANAZHIM, 2023 Publication	<1 %
40	Submitted to Unika Soegijapranata Student Paper	<1 %
41	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	<1 %

42	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
43	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	<1 %
44	docobook.com Internet Source	<1 %
45	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
46	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
47	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
48	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
49	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
50	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
51	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
52	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %

53	Jelita Handayani Rambe, Kiki Andrea Putri Hasibuan. "Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara", EL MUDHORIB : Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2022 Publication	<1 %
54	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
55	adoc.pub Internet Source	<1 %
56	id.123dok.com Internet Source	<1 %
57	ml.scribd.com Internet Source	<1 %
58	seminar.unmer.ac.id Internet Source	<1 %
59	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
60	e-journal.upr.ac.id Internet Source	<1 %
61	jurnal.iyb.ac.id Internet Source	<1 %
62	jurnal.minartis.com Internet Source	<1 %

63	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	<1 %
64	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1 %
65	fekool.com Internet Source	<1 %
66	jurnal.stie-lpi.ac.id Internet Source	<1 %
67	publikasi.uniska-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
68	Submitted to UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Student Paper	<1 %
69	jurnalnasional.ump.ac.id Internet Source	<1 %
70	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
71	sc.syekhnrjati.ac.id Internet Source	<1 %
72	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
73	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
74	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %

75	ft.unimal.ac.id Internet Source	<1 %
76	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
77	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
78	www.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
79	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
80	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
81	duitologi.com Internet Source	<1 %
82	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
83	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
84	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id Internet Source	<1 %
85	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
86	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %

87	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
88	ocs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
89	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
90	Lana Pratiwi Rukmana Sutoyo, Wiwin Hendriani. "Peran Dukungan Keluarga dan Konsep Diri Terhadap Peningkatan Keterampilan Sosial Anak Tunarungu di Sekolah Inklusif", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2018 Publication	<1 %
91	Trisnia Widuri, Nuraidya Fajariah. "Pengaruh Inflasi dan Kinerja Keuangan Perusahaan terhadap Pembiayaan pada Bank Umum Syariah (Tahun 2015-2018)", JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 2019 Publication	<1 %
92	issuu.com Internet Source	<1 %
93	journal.laaroiba.ac.id Internet Source	<1 %
94	jurnal.ukdc.ac.id Internet Source	<1 %
	repo.darmajaya.ac.id	

95	Internet Source	<1 %
96	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
97	spektrumlama.stikosa-aws.ac.id Internet Source	<1 %
98	R Panday, A Wibowo, S Mardiah. "Analisis Technology Readiness Acceptance Penggunaan Komputer dan Teknologi Informasi Pada Manajemen Proyek Kontraktor", Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara, 2019 Publication	<1 %
99	Hanafi Hanafi, Diding Apendi. "PENGARUH RISK BASED CAPITAL DAN PENDAPATAN INVESTASI TERHADAP RETURN ON ASSET", Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah, 2020 Publication	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Lampiran 7
Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Ayu Dwi Mawarti

Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 13 Maret 1999

Agama : Islam

Alamat KTP : Ngasinan, Tawangrejo, Bayat, Klaten

Alamat Email : ayudwimawarti@gmail.com

IP Terakhir : 3,62

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri 1 Tawangrejo	2005-2011
SMP Negeri 3 Bayat	2011-2014
SMK Negeri 4 Klaten	2014-2017
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta	2018-2023