

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KC 2 SURAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUTHIA SHEILA AZAHRA
NIM. 18.52.31.084

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

**PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN
RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KC 2 SURAKARTA**

SKRIPSI

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

Oleh :

MUTHIA SHEILA AZAHRA
NIM. 18.52.31.084

Surakarta, 27 Januari 2023

Disetujui dan disahkan oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, MM.
NIK.19810608 201701 2 147

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : MUTHIA SHEILA AZAHRA
NIM : 185231084
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA".

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, 27 Januari 2023



Muthia Sheila Azahra

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : MUTHIA SHEILA AZAHRA
NIM : 185231084
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul “PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA”.

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

Demikian surat ini dibuat sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 Januari 2023



Muthia Sheila Azahra

Melia Kusuma, MM.

Dosem Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Muthia Sheila Azahra

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 Muthia Sheila Azahra NIM : 18.52.31.084 yang berjudul :

PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA”.

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, 27 Januari 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Melia Kusuma, MM.
NIK.19810608 201701 2 147

PENGESAHAN

PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA

Oleh :

MUTHIA SHEILA AZAHRA
NIM 18.52.31.084

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

Dewan Penguji :

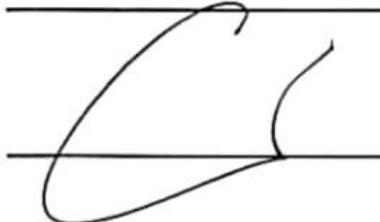
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Meilana Widyaningsih, S.E.Sy., M.E.
NIP. 19920518 202012 2 013



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



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



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

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.

Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup”

(Penulis)

“Akan selalu ada jalan menuju kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut

mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia

miliki”

(Bambang Pamungkas)

“Ridha Allah terletak pada Ridha Kedua Orang Tua dan murka-Nya terletak pada

kemurkaan keduanya” (H.R. Ath Thabarani)

PERSEMBAHAN

Yang Utama dari Segala-Nya

Sujud syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena telah memberikan cinta dan kasih serta rahmat-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan baik.

Kupersembahkan karya ini untuk orang yang kucintai dan sayangi

Alm Bapakku & Ibuku Tersayang

Segala perjuangan hingga di titik ini saya persembahkan kepada kedua orang yang sangat berjasa dan berharga dalam hidup saya yaitu Alm Bapak dan Ibu saya, hidup menjadi begitu lebih mudah dan lancar berkat doa-doa dan cinta kasih bapak dan ibu untuk saya yang tiada henti-hentinya selalu memberikan yang terbaik untuk saya. Terimakasih atas segala pengorbanan dan doa-doa Alm Bapak dan Ibu sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan dan gelar sarjana ini.

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku

Ibu Melia Kusuma, M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya. Terimakasih banyak atas nasihat, arahan, bantuan serta bimbingan yang ibu berikan. Tidak akan pernah saya lupakan segala jasa yang ibu berikan selama ini.

Sahabat & Teman-Teman

Terimakasih banyak teman-teman Perbankan Syariah C & E angkatan 2018 untuk segala kenangan dan semangatnya, dan untuk sahabat-sahabatku terimakasih untuk nasihat, dukungan, serta support yang selalu kalian berikan selama saya mengerjakan tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

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

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Budi Sukardi, S.E.I, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I.. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

5. Melia Kusuma, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. 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.
7. Staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah membantu kelancaran dalam urusan administrasi.
8. Alm Bapakku Drs. Suyamto, M.Pd, Ibukku Dra. Rusnida, dan Kakakku Baroroh Baried,S.T.,M.Eng. ,Yoga Rusman Tanjung,S.S.T, Monica Sukma Nugraha, S.Ak terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, sehingga penulis lancar dalam menyelesaikan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat.
10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C & E angkatan tahun 2018.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, mengingat banyak keterbatasan, kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan rendah hati yang tulus penulis menerima kritik dan saran yang disampaikan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan Aamiin

Surakarta, 27 Januari 2023

Muthia Sheila Azahra

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of usability, convenience, trust and risk on the decision to use BSI mobile for Indonesian Islamic bank customers KC 2 Surakarta. This research uses quantitative methods. The sample used in this study was 100 respondents. Non Probability sampling which is a method of sampling. Books and journals support literacy in this study. Filling out the questionnaire was carried out using a questionnaire. The method used to test the hypothesis is to use the Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Normality Test, Heteroscedasticity Test, Multicollinearity Test), F Test, Coefficient of Determination (Adjusted R Square), Multiple Regression Analysis and T Test.

The results showed that 1) The higher the usability, the higher the influence on the decision to use mobile BSI for Indonesian Islamic bank customers KC 2 Surakarta 2) The higher the convenience, the higher the influence on the decision to use mobile BSI for Indonesian Islamic bank customers KC 2 Surakarta 3) The higher the trust, the higher the influence on the decision to use mobile BSI for Indonesian Islamic bank customers KC 2 Surakarta 4) The higher the risk, the higher the influence on the decision to use mobile BSI for Indonesian Islamic bank customers KC 2 Surakarta

Keywords: *perceived usefulness, perceived ease of use, Trust, Risk, Decision to Use, Mobile Banking, Indonesian sharia bank.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Non Probability sampling yang menjadi cara dalam pengambilan sampel. Buku dan jurnal menjadi pendukung literasi dalam penelitian ini. Pengisian kuesioner dilakukan menggunakan angket. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas), Uji F, Koefisien Determinasi (Adjusted R Square), Analisis Regresi Berganda dan Uji T.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Semakin tinggi kegunaan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta 2) Semakin tinggi kemudahan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta 3) Semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta 4) Semakin tinggi Risiko maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta

Kata Kunci : Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Risiko, Keputusan Menggunakan, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT.....	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Jadwal Penelitian	11
1.8 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	12
2.1.2 Kegunaan (Perceived Usefulness)	13

2.1.3 Kemudahan (Perceived Ease of Use)	14
2.1.4 Kepercayaan	15
2.1.5 Risiko	16
2.1.6 Keputusan Menggunakan	17
2.1.7 Mobile Banking	18
2.2 Hasil Penelitian yang relevan	19
2.3 Kerangka Berfikir	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Data dan Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Variabel Penelitian.....	31
3.6.1 Variabel <i>Independent</i> (X)	31
3.6.2 Variabel <i>Dependent</i> (Y).....	31
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	34
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> atau Uji Ketepatan Model	36
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.8.5 Uji Hipotesis/ Uji T.....	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	38
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Deskripsi Responden	39

4.3 Uji Instrumen Penelitian	42
4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.5 Uji Ketepatan Model (Godness of Fit)	55
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.7 Uji Hipotesis/ Uji T	60
4.8 Pembahasan Hasil Analisis.....	62
BAB V KESIMPULAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Saran-Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	27
Tabel 3. 1	Skala Likert	38
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Data Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Data Responden berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Data Responden berdasarkan Lama Menggunakan	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.12	Hasil Uji F	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.15	Hasil Uji T.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna BSI Mobile di playstore.....	4
Gambar 1. 2 Komentar Keluhan Nasabah BSI Mobile.....	5
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	77
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3. Data Reponden Hasil Kuesioner	83
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	95
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	97
Lampiran 6. Bukti Plagiasi.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ekonomi islam di Indonesia masih terus mengalami perkembangan yang sesuai dengan lembaga keuangan perbankan syariah di Indonesia. Dilihat dari segi agama yang ada di Indonesia, islam merupakan agama yang mayoritas di Indonesia. Adanya islam di Indonesia, pastinya ada hukum islam di Negara ini. Dengan adanya hukum-hukum islam yang berlaku di masyarakat merupakan peluang besar bagi ekonomi islam, khususnya bagi perbankan syariah untuk menarik para nasabah, terutama nasabah muslim di Indonesia. Hukum dan aturan tentang perbankan syariah tertera dalam al-Qur'an.

Sejak bergabungnya tiga bank syariah terbesar di Indonesia, membuat dunia perbankan syariah di Indonesia semakin maju. Bergabungnya tiga bank tersebut akan memperkuat pondasi perbankan dengan prinsip syariah di Indonesia. Bank besar tersebut antara lain Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) yang sudah melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Mergernya bank besar tersebut memiliki dampak dan kemajuan bagi dunia perbankan syariah, antara lain nasabah mudah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, ketiga bank ini merupakan bank yang digunakan oleh masyarakat sehingga sudah pasti nasabah dari bank tersebut menjadi satu kesatuan setelah merger, Bank ini juga merupakan BUMN yang pastinya profilnya berpengaruh pada negara.

Setelah adanya merger dari ketiga bank tersebut, perbankan syariah memiliki pengaruh besar terhadap inklusi dan literasi bagi masyarakat tentang bank syariah. Selain itu bergabungnya ketiga bank tersebut, semakin banyak pilihan akad dan produk yang sedang dibutuhkan. Penggunaan akad dan produk yang sesuai dengan syariah islam dapat menarik perhatian masyarakat Indonesia yang mayoritas rakyatnya beragama islam. Sehingga umat islam tidak khawatir lagi dengan ketidaksesuaian produk dan akad dengan syariah islam. Karena Bank Syariah Indonesia berlandaskan pada peraturan OJK dan juga Fatwa DSN MUI.

Pada kehidupan sehari-hari nasabah tentunya tidak akan terlepas dari yang namanya kegiatan transaksi. Dalam sebuah transaksi pasti dibutuhkan uang sebagai alat yang digunakan bagi kedua belah pihak. Akan tetapi pada kondisi saat ini transaksi yang dilakukan berbeda dengan zaman dulu. Saat ini segala usaha perbankan sudah memudahkan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi. Dengan adanya teknologi yang semakin canggih, dapat memudahkan transaksi melalu media elektronik. Sehingga nasabah tidak harus datang ke bank untuk mengantri dalam kegiatan transaksi. Perkembangan perbankan syariah juga didukung dengan majunya teknologi. Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi jaringan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, seiring berjalannya zaman, perbankan syariah menciptakan kemudahan dalam pelayanan bagi nasabah.

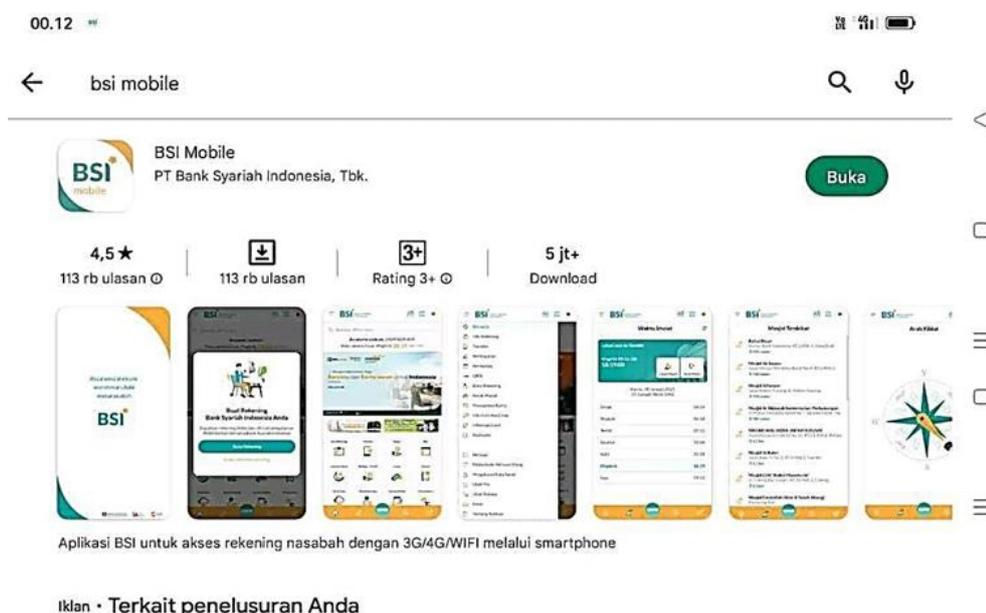
Adanya mobile banking dalam dunia perbankan memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Nasabah tidak harus datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi, dengan menggunakan smartphone baik handphone nasabah cukup menggunakannya dari jarak jauh dengan cara

dihubungkan pada jaringan internet agar dapat menggunakan aplikasi BSI Mobile tersebut (Laksana et al,2016). Kegunaan mobile banking dalam dunia perbankan merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Adanya mobile banking sebagai fasilitas perbankan mempunyai manfaat yang luas bagi nasabah seperti, bisa melakukan transaksi dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus datang ke bank (Melanie et al, 2019). Selain itu mobile banking adalah salah satu aplikasi perbankan yang mendukung kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi melalui handphone, mobile banking ini dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. Alasan nasabah menggunakan mobile banking yaitu praktis karena tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, transaksi menjadi lebih cepat, mudah untuk cek saldo melalui handphone, mudah mencari informasi produk yang akan dipilih, dan pengoperasiannya yang mudah (Nurdin, 2020).

Gambar 1.1

Jumlah Pengguna BSI Mobile di PlayStore



Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pengguna BSI Mobile pada tanggal 4 Oktober 2022 berjumlah 5 juta lebih pengguna dengan rating 3+. Nasabah dapat memanfaatkan fasilitas mobile banking untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja dengan praktis. Dengan kemudahan layanan perbankan ini, beberapa transaksi yang dapat dilakukan nasabah pada BSI Mobile yaitu, transfer dana, cek saldo, mutasi rekening, dll. Layanan yang mudah membuat nasabah lebih cepat untuk melakukan transfer, tidak seperti kliring yang membutuhkan waktu beberapa jam untuk sampai kepada rekening yang dikirimkan.

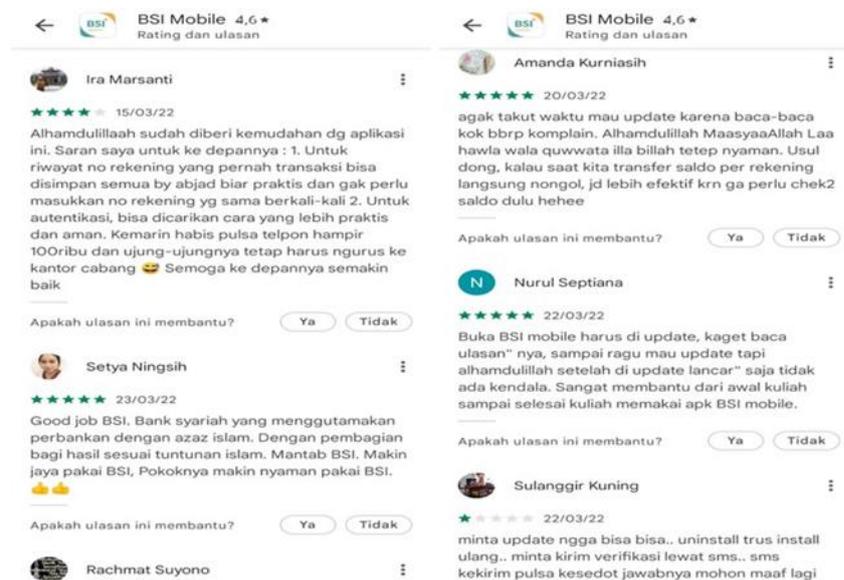
Kemudahan yang diberikan oleh BSI Mobile sesuai dengan prinsip hidup orang muslim, dimana Allah SWT akan memudahkan urusan seseorang yang mempermudah urusan orang lain. Seperti yang tercantum dalam hadist, menjelaskan bahwa barang siapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan (utang), maka Allah SWT akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat. Aplikasi BSI Mobile bukan satu-satunya faktor yang menjadikan pengguna layanan mobile banking merasa puas dan melakukan pemakaian ulang. Setiap bank syariah harus berupaya mempertahankan dan meningkatkan keputusan menggunakan mobile banking. Upaya tersebut dapat dilakukan setelah mengetahui variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan itu sendiri.

Disamping kemudahan tersebut, masalah lain yang dihadapi mobile banking terkait keputusan menggunakan layanan perbankan. Diketahui bahwa layanan mobile banking memudahkan nasabah karena hemat waktu, biaya, dan fiturnya yang menarik. Tetapi beberapa masalah menganggap sistem mobile

banking rumit sehingga membuat mereka sulit melakukan transaksi non tunai karena harus melalui rangkaian aktivitas dan beberapa kendala terjadi ketika menyelesaikan transaksi. Hal ini membuat sebagian nasabah masih menggunakan cara konvensional untuk melakukan transaksi (Dewi et al, 2016).

Gambar 1. 2

Komentar Keluhan Nasabah *BSI Mobile*



Dari gambar 1.2 dapat diketahui bahwa masih ada beberapa nasabah yang complain mengeluhkan layanan BSI Mobile. Mulai dari aplikasi yang tiba-tiba error, layanan tidak tersedia, transfer gagal saldo terpotong, masalah top up, sulitnya aktivasi, tidak adanya fitur aplikasi yang di inginkan nasabah, hingga pelayanan bank yang kurang cepat menjawab pertanyaan nasabah. Faktor ketergantungan terhadap jaringan teknologi menjadi salah satu kelemahan layanan BSI Mobile yang menyebabkan kurang efektifnya penggunaan layanan sehingga belum memenuhi kebutuhan transaksi nasabah secara maksimal.

Masalah tersebut menimbulkan kekhawatiran terhadap layanan perbankan. Sebagai layanan akses jarak jauh, mobile banking membutuhkan kepercayaan untuk mempertahankan nasabahnya. Masalah keamanan pembayaran dan data dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Apalagi jika respon dan penyelesaian kasus lambat, nasabah semakin enggan menggunakan mobile banking. Hal ini juga dapat menurunkan tingkat keputusan menggunakan terhadap layanan perbankan dimana kualitas layanan berkaitan erat keputusan menggunakan yang dilakukan nasabah. Bank syariah harus terus meningkatkan sistem keamanan layanan, memberi pemahaman potensi bahaya, dan mengurangi risiko. Dengan demikian penting untuk mengurangi kekhawatiran dan meningkatkan kepercayaan serta keputusan menggunakan sehingga dapat meningkatkan penggunaan mobile banking.

Kepercayaan dapat mempengaruhi keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Romadon dan Nurhapsari (2020), penelitian tersebut yaitu kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan pada nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Menurut penelitian tersebut, kepercayaan memegang peran penting bagi nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Ketika melakukan transaksi BSI Mobile nasabah harus yakin bahwa transaksi tersebut aman dan dapat dipercaya, sehingga tidak ada kekhawatiran apabila nasabah memutuskan untuk menggunakan BSI Mobile. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin banyak nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Sebelum menggunakan layanan BSI Mobile Banking, nasabah pasti mempertimbangkan terlebih dahulu kemungkinan adanya risiko. Seperti risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah. Pihak bank akan memberikan pengamanan yang kuat untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, sehingga pihak ketiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan untuk mengurangi risiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang(membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile, maka semakin rendah penggunaan layanan BSI Mobile (Hadi et al, 2020).

Risiko merupakan hal yang tidak diinginkan dan hal yang ingin dihindari seseorang saat menggunakan suatu produk atau jasa. Mereka harus mempunyai pengetahuan berdasarkan pengalaman, maka kepercayaan akan meningkat. Saat risiko turun, maka tingkat kepercayaan akan meningkat. Bagi layanan BSI Mobile, tingkat risiko dan kepercayaan nasabah menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan adanya kemungkinan risiko yang terjadi, kepercayaan dari pengguna mobile banking menjadi faktor yang tidak kalah penting. Karena suatu teknologi dapat dipercaya akan menyelesaikan transaksi dengan baik, kurangnya kepercayaan akan menjadi hambatan untuk pengguna mobile banking untuk melakukan transaksi.

Sehingga dapat diketahui bahwa masih rendah keputusan menggunakan layanan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Keputusan menggunakan merupakan keputusan dalam penggunaan teknologi berdasarkan faktor kegunaan dan kemudahan (Davis, 1989). Keputusan untuk

menggunakan suatu teknologi akan semakin besar apabila nasabah sikap positif dapat dirasakan. Keputusan menggunakan dapat membentuk kemauan nasabah dalam memenuhi kebutuhan dengan mengaktualisasikan sikap berupa keputusan untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA”**. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para praktisi dan akademisi yang mungkin akan melakukan penelitian yang serupa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Adanya keluhan nasabah di *playstore* mengenai Aplikasi BSI Mobile yang masih sering eror, kesulitan dalam aktivasi akun, aplikasi bermasalah, transaksi gagal namun saldo sudah terpotong.
2. Rendahnya keputusan menggunakan layanan BSI Mobile dalam melakukan transaksi perbankan, yang memiliki fasilitas mudah bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar tidak terjadi penyimpangan pokok bahasan sehingga penelitian dapat dilakukan secara terarah sesuai dengan tujuan

penelitian itu sendiri. Dalam penelitian ini fokus masalah yang dikaji yaitu sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta yang menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Berusia 25-40 Tahun.
3. Variabel bebas dalam penelitian ini ada 4 yaitu Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko, sedangkan variabel terikat penelitian ini adalah Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kegunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta ?
4. Apakah risiko berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini

adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kegunaan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
2. Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
3. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
4. Mengetahui pengaruh risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang ekonomi dan lembaga keuangan syariah terutama perbankan syariah.

2. Manfaat praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk masalah yang sama namun beda untuk variabel atau objek penelitiannya. Sebagai dasar acuan dan bahan pertimbangan dalam penelitian lebih lanjut serta pengembangan ilmi pengetahuan dalam bidang perbankan syariah.

1.7 Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8 Sistematika Penelitian

Penelitian ini disusun kedalam lima sub bab dengan sistem pembahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian teori, hasil penelitian relevan, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum penelitian, penyajian data, analisis data, dan pembahasan hasil analisis data (pembuktian hasil dari hipotesis).

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989 melalui adaptasi Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Azjen dan Fishbein pada tahun 1980. Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bagaimana perilaku manusia dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi (Davis, 1989).

Tujuan dari model TAM ini adalah untuk memberikan penjelasan mengenai faktor apa saja yang menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi (Chandra et al., 2022). Dalam TAM, penerimaan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Santi & Sudiasmo, 2020).

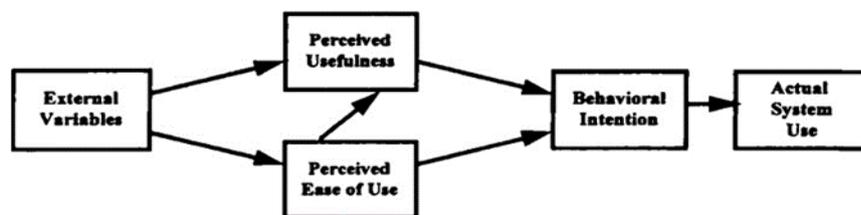
Definisi *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat yang baik dalam meningkatkan kinerjanya (Walean & Talumantak, 2021). Seseorang percaya bahwa jika suatu teknologi memberikan manfaat yang baik maka terdapat hubungan positif antara penggunaan dan kinerja sistem (Kusumaningtyas & Wardani, 2019).

Dalam perspektif perbankan syariah persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan mobile banking berguna untuk

mengetahui sejauh mana mobile banking menjadi layanan perbankan yang user friendly. Disisi lain persepsi kegunaan (perceived usefulness) berguna untuk mengetahui sejauh mana mobile banking dapat memperbaiki layanan perbankan melalui kemudahan dalam penggunaan mobile banking (Ashsifa, 2020). Model tersebut disajikan sebagai berikut:

Gambar 2. 1

Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber: Davis dan Venkatesh (1996)

2.1.2 Kegunaan (Perceived Usefulness)

Kegunaan (Perceived usefulness) merupakan suatu dimensi dimana pemakaian sesuatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat untuk orang yang memakainya (Wida et al. 2017). Kegunaan ini menjadi kemampuan seorang percaya memakai suatu teknologi akan menaikkan kinerjanya. Persepsi kegunaan merupakan persepsi yang mengungkapkan mengenai seberapa besar tingkat pengguna bisa percaya bahwa memakai sebuah teknologi akan menaikkan kinerjanya, membantu merampungkan pekerjaan secara cepat.

Persepsi kegunaan pada diri nasabah terkait dengan penggunaan aplikasi Mobile Banking adalah ketika Mobile Banking dirasa dapat meningkatkan

efektifitas transaksi perbankan. Maksud dari hal tersebut adalah ketika menggunakan aplikasi Mobile Banking maka nasabah dapat menghemat tenaga dan waktu yang digunakan dalam bertransaksi, karena dapat dilakukan kapan pun, dimana pun hanya dengan menggunakan smartphone dan nasabah tidak perlu datang langsung ke ATM atau kantor cabang perbankan terdekat. Jadi semakin tinggi persepsi kegunaan aplikasi Mobile Banking maka nasabah perbankan akan semakin berminat dalam menggunakan aplikasi Mobile Banking.

Menurut Davis dalam (Irmadhani & Nugroho , 2021) ada 4 indikator yang dapat mengukur Kegunaan dalam menggunakan mobile banking :

1. Meningkatkan produktivitas
2. Menjadikan kerja lebih efektif
3. Meningkatkan kinerja pekerjaan
4. Pekerjaan menjadi lebih cepat

2.1.3 Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Menurut Davis (1989) Kemudahan Penggunaan merupakan rasa percaya seseorang bahwa menggunakan sistem tersebut terhindar dari usaha yang keras. Menurut Cudjoe et al (2015) seseorang yang mudah menggunakan sistem teknologi dalam operasionalnya, maka orang tersebut akan menggunakan sistem teknologi tersebut secara terus-menerus. Sebaliknya, jika seseorang menganggap suatu sistem informasi tidak mudah digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya. Kemudahan memiliki level yang beragam tergantung penilaian dari penggunaannya namun terdapat standar kemudahan

yang sama terhadap semua pengguna (Putri & Suyanto, 2019).

Kemudahan penggunaan menjadi nilai penting dalam menentukan keputusan, dikarenakan pengguna akan nyaman jika dalam menggunakan suatu teknologi tersebut menjadi lebih mudah (Agustiningrum & Andjarwati, 2021). Aplikasi *BSI Mobile* cukup sederhana, fitur yang lengkap dan dipahami pelayanannya. Menggunakan *BSI Mobile* dapat memudahkan nasabah untuk melihat saldo rekening, mutasi transaksi, pengisian saldo, pembayaran tagihan, transfer ke semua bank dan kemudahan-kemudahan lainnya

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sistem teknologi yang memiliki kelebihan dalam kemudahan penggunaannya dapat meningkatkan tingkat keputusan menggunakan. Menurut (Venkatesh dan Davis, 2000) terdapat empat indikator kemudahan , yaitu:

1. Mudah dipelajari
2. Efisien waktu
3. Fleksibel
4. Mudah digunakan

2.1.4 Kepercayaan

Berdasarkan Kumra (2012) kepercayaan dapat meningkatkan keputusan untuk menggunakan mobile banking. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang dipercayai benar ada dan nyata. Menurut Romadon dan Nurhapsari (2020) kepercayaan merupakan keyakinan nasabah dalam melakukan transaksi elektronik perbankan dan keyakinan dari transaksi yang dilakukan secara mekanisme

operasionalnya. Ketika seseorang udah merasakan keyakinan untuk bertransaksi secara online, maka potensi untuk menggunakan BSI Mobile akan tinggi.

Menurut Sugara dan Dewantara (2017) kepercayaan merupakan suatu bentuk dorongan untuk seseorang melakukan segala sesuatu hingga mendapatkan apa yang diinginkan. Ketika seseorang memutuskan untuk bertransaksi secara online, maka pertimbangan yang muncul yaitu apakah aplikasi yang digunakan aman dan dapat dipercaya atau tidak (Puspita, 2020). Kepercayaan merupakan situasi psikologis keyakinan seseorang bahwa janji pada mitra transaksi akan tepat (Harun et al., 2020).

Menurut (Maharama dan Kolis, 2018) terdapat tiga indikator kepercayaan, yaitu:

1. Kemampuan
2. Kebaikan hati
3. Integritas

2.1.5 Risiko

Risiko adalah kemungkinan terjadi suatu hal yang tidak diprediksi di masa yang akan datang. Ketidakpastian ini nantinya akan berpotensi untuk memunculkan kerugian. Ketidak pastian juga memunculkan risiko bagi orang-orang yang berkepentingan (Humaemah & Ulpatiyani, 2021).Risiko menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh para masyarakat dalam membuat keputusan apakah akan menggunakan mobile banking atau tidak.

Semakin tinggi risikonya, maka nasabah akan mengurungkan minatnya

untuk menggunakan m-banking. Risiko (perceived risk) adalah persepsi negatif konsumen atas sejumlah aktivitas yang didasarkan pada hasil yang negatif dan memungkinkan bahwa hasil tersebut menjadi nyata. Risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitu pula sebaliknya semakin besar risiko dari suatu individu maka semakin kecil tingkat kepercayaannya (Fian & Yuniati, 2018)

Pada umumnya seseorang yang ingin memilih atau menggunakan sesuatu, pasti mempertimbangkan apa keuntungan dan kerugian yang akan diterima, khususnya pada penggunaan BSI Mobile. Risiko merupakan sesuatu yang menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan-kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi. Dari penjelasan tersebut dapat ditarik disimpulkan bahwa risiko adalah sesuatu yang tidak diharapkan.

Menurut (Soelistya & Agustina, 2017) terdapat tiga indicator risiko yaitu:

1. Ada risiko tertentu
2. Mengalami kerugian
3. Pemikiran bahwa berisiko

2.1.6 Keputusan Menggunakan

Keputusan merupakan keputusan dalam penggunaan teknologi informasi berdasarkan faktor kegunaan dan kemudahan (Davis, 1989). Teori TAM menjelaskan tentang minat terhadap penggunaan teknologi informasi. Minat dapat akumulasi menjadi keputusan dikarenakan terdapat persamaan

meneliti pengguna teknologi informasi yaitu BSI Mobile.

Apabila kegunaan yang besar terus dirasakan oleh nasabah pengguna BSI Mobile, maka keputusan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile dapat meningkat. Layanan yang menguntungkan bagi nasabah menjadi pertimbangan apakah tetap menggunakan BSI Mobile atau tidak. Salah satu kelebihan pada BSI Mobile yaitu mudah dalam penggunaannya. BSI Mobile memiliki fitur layanan yang lengkap dan sangat mudah untuk dipahami. Hal tersebut menjadi point tambahan untuk meningkatkan keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile..

Menurut Umar dalam (Pribadi & Gunawan, 2020) terdapat empat indikator keputusan, yaitu:

1. Mudah dioperasikan
2. Menguntungkan
3. Menyesuaikan dengan kebutuhan
4. Biaya Pengguna lebih ekonomis

2.1.7 BSI Mobile Banking

BSI Mobile banking dapat didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh pihak bank yang dapat digunakan untuk bertransaksi melalui smartphone (Curran et al., 2003). BSI Mobile Banking menyediakan fitur-fitur layanan seperti layanan informasi (cek saldo, daftar mutase, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan pengisian saldo) dan berbagai fitur lainnya (Shinhan, 2020). Berdasarkan definisi tersebut, BSI Mobile Banking memudahkan nasabah untuk bertransaksi melalui smatrphone tanpa datang

langsung ke bank.

Mobile banking pertama kali dimunculkan oleh Excelcom pada akhir 1995 dan mobile banking pertama di Indonesia diluncurkan oleh Bank Central Asia dengan m-BCA. Bank Syariah pertama kali yang meluncurkan mobile banking di Indonesia oleh Bank Muamalat dengan Muamalat Mobile pada 14 November 2019 (Mumalat, 2019). Salah satu mobile banking pada terbaik di Indonesia adalah BSI Mobile.. Menurut website resmi Bank Syariah Indonesia, Bank Syariah Indonesia diresmikan pada 01 Februari 2021 (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Awal juni 2021 mobile banking yang berawal dari BRI Syariah Mobile, Mandiri Syariah Mobile dan BNI Syariah Mobile Banking beralih menjadi BSI Mobile. Fitur-fitur layanan yang terdapat di BSI Mobile hasil dari adaptasi tampilan fitur aplikasi sebelumnya. Fitur yang lengkap dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online. Keamanan yang terjamin pada BSI Mobile membuat nasabah percaya bahwa BSI Mobile aman untuk digunakan. Penggunaan BSI Mobile juga dilindungi dengan menggunakan password dua kali untuk kepastian transaksi. Sehingga dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

2.2 Hasil Penelitian yang relevan

Sebagai referensi pada penelitian ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan. Penelitian-penelitian terdahulu digunakan untuk menguatkan dan memberikan masukan-masukan kinerja penelitian.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti

sebelumnya mengenai pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta, sebagai berikut:

Tabel 2. 1

Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Judul, Nama, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile (Studi pada bank syariah indonesia KCP Klaten) (Ahmad Sahri Romadon dan Risma Nurhapsari ,2021)	Terdapat variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan variabel dependen keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu bank syariah indonesia KCP Klaten	Pengaruh kegunaan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan e-banking
2.	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap keputusan nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga) (Meileny & Wijaksana, 2020)	Terdapat variabel kemudahan, kepercayaan, risiko dan variabel dependen keputusan nasabah Menggunakan	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga	Pengaruh kemudahan, kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking

		Mobile Banking		
3.	Effects of usability, trust, and risk on customers' decisions to use mobile banking in Bangladesh: a study from the perspective of young users (Scridon, Achim, Pintea, & Gavriletea, 2019)	Terdapat variabel kegunaan, kepercayaan, risiko dan variabel dependen keputusan nasabah menggunakan mobile banking	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu di Bangladesh	Pengaruh kegunaan, kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking
4.	Pengaruh kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking BSI (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya) (Makmuriyah & Vanni, 2020)	Terdapat variabel kegunaan, kemudahan, risiko dan variabel dependen keputusan nasabah menggunakan mobile banking BSI	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu Bank Syariah Indonesia KC Surabaya	Pengaruh kegunaan, kemudahan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking BSI
5.	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan	Terdapat variabel kemudahan, kepercayaan,	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko berpengaruh

	Uang Digital (Studi pada Masyarakat Depok) (Fitri Latief dan Dirwan, 2020)	risiko dan variabel dependen keputusan penggunaan	Masyarakat Depok	signifikan terhadap keputusan penggunaan uang digital
6.	the influence of usability, trust, and risk on the decision to use mobile banking on customers' Islamic cell phones banking services in Malaysian: An approach of partial least squares (PLS) (Leon, Atienza, & Susilo, 2020)	Terdapat variabel kegunaan, kepercayaan, risiko dan variabel dependen keputusan menggunakan mobile banking	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu layanan perbankan Malaysia	Pengaruh kegunaan, kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking
7.	Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Semarang Pandanaran) (Azizah Putri, Anriza Witi dan Ermyna Seri, 2020),	Terdapat variabel kemudahan dan kepercayaan	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking
8.	Pengaruh Kemudahan, Risiko dan Kepercayaan	Terdapat variabel	Perbedaan terletak pada	Pengaruh kemudahan, risiko,

	Terhadap Keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa UNIBA Surakarta) (Wiwik Widiyanti ,2020)	kemudahan, risiko, kepercayaan dan variabel dependen keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile	objek yang digunakan yaitu Mahasiswa UNIBA Surakarta	dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile Banking
9.	Influence usefulness, trust and risk to decisions Financial use of technology In Using mobile banking Indonesian sharia bank KCP Bekasi Kalimalang (Khatab, Esmael, & Othman, 2019)	Terdapat variabel kemudahan, kepercayaan, risiko dan variabel dependen keputusan Penggunaan Finansial Teknologi	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu Bank syariah indonesia KCP bekasi kalimalang	Pengaruh kemudahan, kepercayaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan Penggunaan Finansial Teknologi
10.	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap keputusan nasabah Menggunakan Mobile Banking BSI (Studi pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Terdapat variabel kemudahan, kepercayaan, risiko dan variabel dependen keputusan nasabah	Perbedaan terletak pada objek yang digunakan yaitu Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko berpengaruh signifikan Terhadap keputusan nasabah Menggunakan Mobile Banking

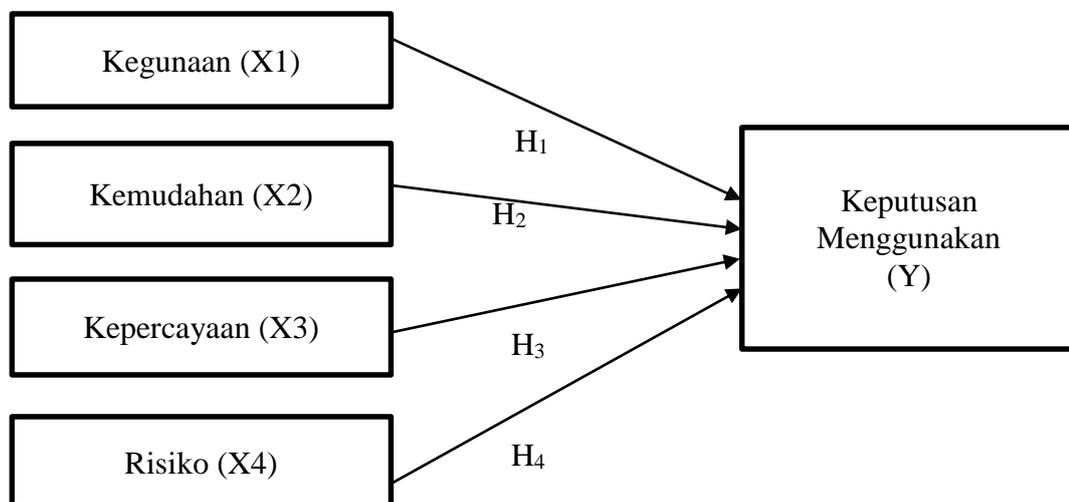
Islam IAIN Surakarta) (Giga Bawa Laksana, et.al,2021)	menggunakan BSI Mobile	Bisnis Islam IAIN Surakarta	BSI
---	---------------------------	--------------------------------	-----

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir disusun untuk menghasilkan berupa kerangka berfikir yang hubungan maupun perbandingan (Sugiyono, 2013). Variabel independen terdiri dari kegunaan (X1), kemudahan (X2), kepercayaan (X3) dan risiko (X4), sedangkan variabel dependen adalah keputusan menggunakan (Y) berdasarkan identifikasi masalah dapat dihasilkan suatu model penelitian:

Gambar 2.2

Skema Kerangka Berfikir



Sumber: : (Makmuriyah & Vanni, 2020)

Keterangan :

→ : Merupakan hubungan antar variabel

Dari kerangka berfikir diatas, dapat dijelaskan bahwa terdapat empat

variabel independen yaitu kegunaan, kemudahan, kepercayaan, risiko dan satu variabel dependen yaitu keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara yang belum pasti kebenarannya, maka dari itu perlu diuji kebenarannya (Ningrum 2015). Para ahli menafsirkan, hipotesis adalah suatu dugaan terhadap hubungan dua variabel atau lebih (pernyataan tentang suatu fenomena). Dari beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa hipotesis yaitu suatu dugaan atau jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya.

Untuk menguji ada tidaknya hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, maka peneliti mengajukan hipotesis:

- H1 : Kegunaan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
- H2 : Kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
- H3 : Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
- H4 : Risiko berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2022. Dengan lokasi penelitian yaitu berada di Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta, JL Slamet Riyadi No.318, Sriwedari, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57141.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memperoleh wawasan dan memecahkan masalah dan lakukan dengan cara mengumpulkan data yang sistematis berupa angka-angka (Nasehudi & Gozali, 2012). Dalam penelitian kuantitatif, peneliti hanya dapat menggunakan variabel dari objek yang dipilih dan pengukurannya instrumentalnya (Saebani, 2008). Dalam penelitian kuantitatif, pengolahan data umumnya dilakukan dengan melalui tahap investigasi, proses penemuan identitas dan proses pengungkapan (Bungin, 2009).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta . Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai alat ukur. Dan data yang diperoleh dari tanggapan atas pernyataan atau pertanyaan yang disampaikan kepada responden.

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan suatu keseluruhan dari subjek penelitian. Jika seseorang akan meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitinya itu merupakan sebuah penelitian populasi. Studi penelitiannya dapat disebut juga dengan studi populasi atau studi sensus (Wilardjo 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta yang bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui peneliti karena data yang dirahasiakan oleh pihak bank.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul mewakili (Mufraeni, 2013). Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. berikut rumus (Lemeshow, 1997) yaitu:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,962 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,12}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan hipotesis hubungan (asosiatif), pendekatan asosiatif adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sugiyono, 2015) Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko sebagai variabel independent, sedangkan variabel keputusan menggunakan sebagai

variabel dependen. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta yang menggunakan layanan Mobile Banking BSI.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability yakni teknik sampling insidental, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah yang bertransaksi menggunakan Mobile Banking BSI di Bank Syariah KC 2 Surakarta. Adapun kriteria yang dapat dijadikan sampel yaitu:

1. Nasabah Bank Syariah KC 2 Surakarta
2. Pengguna BSI Mobile
3. Usia 25 - 40 tahun

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah penulis akan menyebar kuesioner kepada responden. Kuesioner akan disebar di Bank Syariah KC 2 Surakarta yang menurut penulis pantas untuk dijadikan subjek penelitian.

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah objek penelitian atau data yang dikumpulkan oleh peneliti yang berasal dari sumber pertama (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini data didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

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

3.5 Teknik Pengumpulan Data

. Teknik pengumpulan data adalah metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitiannya (Sugiyono, 2015). Teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk mendukung dan memudahkan proses pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran kuisisioner yaitu sejumlah pernyataan yang digunakan untuk memperoleh informasi yang peneliti butuhkan dari responden mengenai identitas responden, petunjuk pengisian dan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel dalam penelitian. Pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi sekelompok orang mengenai gejala sosial. Skala likert dapat digunakan untuk menjabarkan variabel menjadi indikator yang dapat diukur. Selanjutnya indikator dapat digunakan untuk menjadi titik tolak sebuah item instrumen yang mana berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab responden, dari setiap jawaban akan dihubungkan dengan pertanyaan atau dukungan yang disampaikan dengan interpretasi kata-kata sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2015)

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2015) adalah suatu nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

3.6.1 Variabel *Independent* (X)

Variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* atau variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah Kegunaan (X1) Kemudahan (X2) Kepercayaan (X3) dan Risiko (X4)

3.6.2 Variabel *Dependent* (Y)

Variabel *dependent* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel *independent* (bebas). Variabel *dependent* atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu penjabaran definisi variabel dan indikator pada penelitian yang selanjutnya akan digunakan untuk menggambarkan pengukuran atas variabel dan indikator yang telah dikembangkan (Candra et al., 2021). Pada penelitian ini, definisi operasional variabelnya sebagai berikut :

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kegunaan (X1)	Kegunaan merupakan suatu dimensi dimana pemakaian sesuatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat untuk orang yang memakainya (Wida et al. 2017).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan produktivitas 2. Menjadikan kerja lebih efektif 3. Meningkatkan kinerja pekerjaan 4. Pekerjaan menjadi lebih cepat (Irmadhani & Nugroho , 2021)
Kemudahan (X2)	Kemudahan merupakan rasa percaya seseorang bahwa menggunakan sistem tersebut bebas dari usaha yang keras (Davis, 1989).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dipelajari 2. Efisien waktu 3. Fleksibel 4. Mudah digunakan (Venkatesh dan Davis, 2000)

Kepercayaan (X3)	Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah dalam melakukan transaksi elektronik perbankan dan keyakinan dari transaksi yang dilakukan secara mekanisme operasionalnya (Romadon & Nurhapsari, 2020).	1. Kemampuan 2. Kebaikan hati 3. Integritas (Maharama dan Kolis, 2018)
Risiko (X4)	Risiko merupakan suatu keadaan yang dipertimbangkan oleh seseorang dalam memutuskan iya atau tidaknya untuk melakukan transaksi secara online. (Pavlou dalam Rithmaya, 2016).	1. Ada risiko tertentu 2. Mengalami kerugian 3. Pemikiran bahwa berisiko . (Soelistya & Agustina, 2019)
Keputusan Menggunakan (Y)	Keputusan merupakan keputusan dalam penggunaan teknologi informasi berdasarkan faktor kegunaan dan kemudahan (Davis, 1989).	1. Mudah dioperasionalkan 2. Menguntungkan 3. Menyesuaikan dengan kebutuhan 4. Biaya Pengguna lebih ekonomis (Pribadi & Gunawan, 2020)

3.8 Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah sebuah tahapan proses penelitian setelah data sudah terkumpul dan siap diolah dengan tujuan menjawab rumusan masalah didalam penelitian. Penelitian ini dianalisis dengan metode kuantitatif dan data dianalisis menggunakan IBM SPSS for windows versi 25. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah ukuran untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner, kuesioner dikatakan valid jika dari pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang telah diukur oleh kuesioner tersebut. Sehingga kuesioner dikatakan valid dan mampu dalam mengukur instrumen yang hendak diukur peneliti. Uji signifikansi dapat dilakukan untuk membandingkan nilai hitung dengan nilai r tabel ($df = n-2$), dimana n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi sig. 0,05) maka sebuah instrumen atau pernyataan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan teknik untuk mengukur kuesioner, kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban selalu konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Reliabilitas suatu kuesioner dapat diukur menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Biasanya reliabilitas diukur dengan mengulang suatu pernyataan yang mirip dengan nomor berikutnya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,70 ($\geq 0,7$) (Astuti, 2020). Apabila

nilai Cronbach Alpha rendah kemungkinan ada beberapa item yang tidak reliabel.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas biasanya digunakan untuk mengetahui nilai model regresi, nilai residual pada model atau untuk menguji apakah memiliki nilai distribusi yang dihasilkan normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Apriyani, 2017). Cara yang bisa digunakan untuk menguji normalitas pada model regresi antara lain dengan analisis grafik normal P-p plot. Syarat ketentuan suatu model regresi memiliki distribusi secara normal apabila probability dan Kolmogorov-Smirnov lebih besar ($p > 0,05$).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan (heteroskedastisitas) varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Regresi yang baik adalah regresi yang menghasilkan homokedastisitas yang mana itu berarti tidak terjadi perbedaan (heteroskedastisitas). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola titik-titik grafik scatterplot regresi. Apabila tidak ada pola yang jelas (titik-titik menyebar) maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Astuti, 2018).

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas biasanya digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan korelasi antara variabel independent satu dengan variabel independent yang lainnya dalam model regresi. Uji multikolinieritas ini biasanya dilakukan dengan menggunakan analisis regresi dengan cara melihat nilai Tolerance dan VIF.

Apabila nilai VIF yang dihasilkan berada diantara 1-10 itu berarti tidak terjadi multikolinieritas.

3.8.3 Uji *Goodness of Fit* atau Uji Ketepatan Model

1. Uji-F

Uji f digunakan untuk membandingkan F hitung dengan F tabel, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $sig. < 0,05$. Tetapi jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dapat dikatakan model tidak signifikan, hal ini dilihat pada nilai kolom signifikansi yang mana nilai signifikansi lebih besar dari alpha ($Sig. > \alpha$).

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) diartikan sebagai seberapa jauh variabel independent dapat menjelaskan seluruh varian variabel independent. Nilai R^2 dari koefisien determinasi yakni antara 0 - 1. Apabila $R^2 = 0$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent dengan variabel dependent tidak memiliki hubungan, namun bila nilai $R^2 = 1$ maka dapat diartikan bahwa antara variabel memiliki hubungan yang kuat.

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda biasanya digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent yaitu kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap variabel dependent yaitu kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking bank syariah indonesia. Berikut persamaan Regresi Linier Berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

- Y : Keputusan Menggunakan (Variabel terikat/tidak bebas)
- B : Koefisien Regresi
- A : Konstanta
- X : Kegunaan (Variabel bebas pertama)
- X₂ : Kemudahan (Variabel bebas kedua)
- X₃ : Kepercayaan (Variabel bebas ketiga)
- X₄ : Risiko (Variabel bebas keempat)

3.8.5 Uji Hipotesis/ Uji T

Uji T biasanya dikenal dengan uji parsial dan digunakan untuk menguji variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Biasanya pengujian dilakukan dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} . Pengujian T dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan hasil dengan nilai signifikan ditentukan yaitu $< 0,05$ (5%).

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang menawarkan layanan mobile banking dengan nama BSI Mobile. BSI Mobile juga berperan penting dalam memenuhi keuangan nasabah. Sehingga dapat meningkatkan keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile sebagai layanan digital. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Tolak ukur yang saya gunakan adalah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal itu karena banyak pengguna BSI Mobile bisa menggunakannya setiap saat hanya melalui telephone genggam atau gadget.

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada bula Oktober 2022 dan diperoleh 100 Responden kemudian diolah menggunakan SPSS Versi 25. Dalam proses pengumpulan data terdapat kendala yang dihadapi peneliti yang memerlukan beberapa waktu dalam mengumpulkan dan memperoleh data. Hal itu terjadi karena tidak semua responden bersedia untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan secara langsung tersebut.

Terdapat empat variabel independen yaitu kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko. Variabel dependennya yaitu keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai uji instrumen. Uji asumsi

klasik terdapat uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas. Untuk uji ketepatan model terdapat uji F dan koefisien determinan. Dan untuk mengetahui pengaruh antar variabel menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji statistik t.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1. Deskripsi Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran tentang bagaimana keadaan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner penelitian total data kuesioner yang didapat dari penelitian ini diperoleh sebanyak 100 sampel. Penyajian data deskriptif ini bertujuan untuk menganalisis profil dari penelitian dan hubungan antara variabel yang ada pada penelitian ini. Data ini menggambarkan kondisi atau keadaan responden yang dijadikan sebagai informasi lanjutan untuk memahami hasil dari penelitian ini. Data dalam penelitian ini di identifikasi dengan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menggunakan, hal ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum responden dalam penelitian. Berikut ini 4 (empat) karakteristik responden berdasarkan data yang telah terkumpul :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1**Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	46 orang	46%
2.	Perempuan	54 orang	54%
	Total	100 orang	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebesar 54 orang atau 54% dan laki-laki sebesar 46 orang atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking BSI lebih banyak perempuan daripada laki-laki.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan jenis usia pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2**Data Responden berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	25-30 tahun	67orang	67%
2.	31-35 tahun	28 orang	28%
3.	35-40tahun	5 orang	5%
	Total	100 orang	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari data tabel diatas dapat dilihat responden dengan usia 25-30 tahun sebanyak 67 orang atau 67%, usia 31-35 tahun sebanyak 28 orang atau 28%, usia 35-40 tahun sebanyak 5 orang atau 5% sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 25-30 tahun.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3

Data Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar/ Mahasiswa	26 orang	26%
2.	PNS/TNI/POLRI	7 orang	7%
3.	Karyawan Swasta	60 orang	60%
4.	Ibu Rumah Tangga	3 orang	3%
5.	Lain-Lain	4 orang	4%
	Total	100 orang	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Dari data tabel diatas dapat dilihat responden yang bekerja sebagai pelajar/ mahasiswa sebanyak 26 orang atau 26%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 7 orang atau 7%, karyawan swasta sebanyak 60 orang atau 60%, ibu rumah tangga sebanyak 3 orang atau 3%, lain-lain sebanyak 4 orang atau 4%. Dari hasil diatas maka dapat diisimpulkan bahwa responden dari penelitian ini mayoritas memiliki jabatan sebagai karyawan swasta.

4. Karakteristik responden berdasarkan Lama Menggunakan

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4**Data Responden berdasarkan Lama Menggunakan**

No.	Penggunaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	< 1 Tahun	57 orang	57%
2.	1 Tahun	29 orang	29%
3.	> 1 Tahun	14 orang	14%
	Total	100 orang	100%

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa kebanyakan responden yang menggunakan mobile banking adalah kurang dari 1 tahun sebanyak 57 orang. Kemudian yang menggunakan selama 1 tahun sebanyak 29 orang, dan yang menggunakan selama lebih dari 1 tahun sebanyak 14 orang saja. Hal ini menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini mayoritas adalah orang-orang yang menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia yang menggunakan kurang dari 1 tahun.

4.3. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah ukuran untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner, kuesioner dikatakan valid jika dari pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang telah diukur oleh kuesioner tersebut. Sehingga kuesioner dikatakan valid dan mampu dalam mengukur instrumen yang hendak diukur peneliti. Uji signifikansi dapat dilakukan untuk membandingkan nilai hitung dengan nilai r tabel ($df = n-2$), dimana n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi sig. 0,05) maka sebuah instrumen atau pernyataan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.7**Uji Validitas Variabel Kegunaan**

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,621**	0,1966	Valid
X1.2	0,713**	0,1966	Valid
X1.3	0,619**	0,1966	Valid
X1.4	0,467**	0,1966	Valid

Uji Validitas Variabel Kemudahan

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,694**	0,1966	Valid
X1.2	0,613**	0,1966	Valid
X1.3	0,712**	0,1966	Valid
X1.4	0,451**	0,1966	Valid

Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,711**	0,1966	Valid
X1.2	0,664**	0,1966	Valid
X1.3	0,578**	0,1966	Valid

Uji Validitas Variabel Risiko

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,566**	0,1966	Valid
X1.2	0,593**	0,1966	Valid
X1.3	0,577**	0,1966	Valid

Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan

Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1	0,725**	0,1966	Valid
Y2	0,744**	0,1966	Valid
Y.3	0,637**	0,1966	Valid
Y4	0,928**	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dapat dilihat dari tabel 4.7 yang merupakan hasil dari pengelolaan data menggunakan SPSS versi 25 menunjukkan bahwa nilai r hitung dari seluruh indikator yang telah diuji bernilai positif karena lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator penelitian ini dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten suatu alat ukur. Uji ini bisa menggambarkan apakah pengukuran dapat berbeda dari kesalahan, sehingga dapat memberikan hasil yang konsisten pada suatu kondisi yang berbeda bagian instrumen. Suatu instrumen penelitian bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* berada di atas 0,70. Tabel 4.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Kegunaan	0,861	0,7	Reliabel
Kemudahan	0,901	0,7	Reliabel
Kepercayaan	0,964	0,7	Reliabel
Risiko	0,941	0,7	Reliabel
Keputusan Menggunakan	0,933	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari tabel diatas merupakan hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha variabel Kegunaan 0,861, Kemudahan 0,901, Kepercayaan 0,964, Risiko 0,941 dan Keputusan Nasabah

0.933. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur.

4.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Selain itu uji asumsi klasik yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu antara lain uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas yang mana dalam penelitian ini akan di olah dengan menggunakan SPSS. Berikut ini hasil uji asumsi klasik pada penelitian ini :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Cara mengetahui kenormalan ini adalah dengan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S), yaitu dengan cara melihat hasil signifikan variabel apabila hasil signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Berikut ini tabel hasil perhitungan SPSS uji normalitas :

Tabel 4.9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean Std. Deviation	,0000000 .51736966
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	,042 ,034 -,042

Test Statistic	,042
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 4.9 diatas menunjukkan hasil dari pengolahan SPSS Versi 25 dan dapat ditarik kesimpulan bahwa metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 yang berarti data tersebut normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual tetap maka disebut homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan metode uji glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik atau $< 0,05$ mempengaruhi variabel independen, maka dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian uji heteroskedastisitas dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Uji Heteroskidastisitas

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,439	,962		1,496	,138

Kegunaan	,012	,070	,020	,166	,868
Kemudahan	,054	,069	,102	,779	,438
Kepercayaan	,085	,059	,188	1,448	,151
Risiko	-,065	,069	-,203	-,937	,351

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari tabel Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan hasil dari pengolahan SPSS Versi 25 dapat dilihat bahwa variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko memiliki nilai signifikan $> 0,05$ dengan nilai signifikan kegunaan sebesar 0,868 kemudahan sebesar 0,438 kepercayaan sebesar 0.151 sedangkan risiko sebesar 0,351. Jadi dapat ditarik kesimpulan hasil ini tidak mengandung heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dalam model regresi linier berganda, biasanya dilakukan dengan menggunakan analisis regresi dengan cara melihat nilai Tollerance dan variance inflation factor (VIF). Apabila nilai VIF yang dihasilkan berada diantara 1-10 itu berarti tidak terjadi multikolinieritas. Hasil perhitungan SPSS uji multikolinearitas dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kegunaan (X1)	0,466	2,147	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan (X2)	0,201	4,978	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepercayaan (X3)	0,297	3,370	Tidak terjadi multikolinearitas
Risiko (X4)	0,742	1,349	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 4.11 diatas nilai Tolerance Kegunaan adalah 0,466 kemudian Kemudahan 0,201 kemudian Kepercayaan 0,297 dan Risiko sebesar 0,742. Dimana nilai ketiganya lebih dari 0,1. Sedangkan nilai VIF Persepsi Kegunaan adalah 2,147 kemudian Kemudahan bernilai 4,978 kemudian Kepercayaan 3,370 dan Risiko sebesar 1,349. maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.5. Uji Ketepatan Model (Goodness of Fit)

Uji ketepatan model (goodness of fit) ini digunakan untuk mengetahui ketepatan dari fungsi regresi terhadap sampel penelitian, biasanya goodness of fit dapat diukur dengan menggunakan nilai koefisien determinasi (Adjusted R²), nilai statistik F dan juga dapat pada uji T. Jika nilai f hitung > f tabel maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, maka terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil dari uji goodness of fit dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen yang digunakan dapat, menjelaskan variabel dependen secara simultan. Jika nilai f hitung

> f tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, maka terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut hasil perhitungan dari SPSS tentang uji f dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.12

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1081,420	4	216,284	89,025	.000 ^b
Residual	228,370	94	2,429		
Total	1309,790	99			

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil tabel 4,12 diatas, perhitungan uji statistik yang dilakukan maka diperoleh nilai Fhitung sebesar 89,025 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena nilai sig. < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima sehingga variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan dapat diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Uji Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui presentasi

perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Hasil koefisien terletak antara nilai 0-1, nilai 1 merupakan nilai yang paling bagus karena dapat menerangkan nilai dari keseluruhan tingkat kelengkapan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan apabila mendekati nilai 0 maka dikatakan semakin lemah variabel bebas menerangkan variabel terikat. Berikut hasil perhitungan dari SPSS tentang korelasi ganda (R²) dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Koefisien Determinasi(R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.879	.874	1,559

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa uji determinasi koefisien Adjusted sebesar 0,874 artinya bahwa 87,4 % keputusan menggunakan dipengaruhi oleh variabel kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko. Sedangkan sisanya 1,26 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda biasanya digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent yaitu kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap variabel dependent yaitu keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hasil perhitungan SPSS regresi linear berganda dapat dilihat melalui tabel berikut

Tabel 4.14
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,293	1,470		,144	,885
Kegunaan	,278	,106	,209	2,608	,011
Kemudahan	,270	,105	,221	2,560	,012
Kepercayaan	,497	,090	,470	5,529	,000
Risiko	,410	,110	,363	3,715	,000

Sumber; Data primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil tabel diatas, diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

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

$$Y = -1,293 + 0,278X_1 + 0,270X_2 + 0,497X_3 + 0,410X_4$$

Keterangan :

Y : Keputusan Menggunakan

a : 1,293

X1 : 0,278

$$X2 : 0,270$$

$$X3 : 0,497$$

$$X4 : 0,410$$

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian tersebut terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari kedua variabel bebas (b_1, b_2, b_3, b_4) bertanda positif (+) yang berarti bahwa kegunaan, kemudahan, kepercayaan, dan risiko mengakibatkan adanya pengaruh yang besar terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta . Dari persamaan tersebut dinyatakan bahwa :

1. Nilai Konstanta -1,293 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kegunaan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3, dan Risiko (X4) terhadap Keputusan Menggunakan (Y) sama dengan nol, maka variabel keputusan menggunakan akan tetap yaitu -1,293 apabila variabel Kegunaan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3), dan Risiko (X4) terhadap Keputusan Menggunakan(Y) sama dengan nol.

2. Kegunaan (X1)

Koefisien Regresi X1 (β_1) sebesar 0,278 artinya jika variabel kegunaan meningkat dengan asumsi kemudahan, kepercayaan dan risiko tetap maka keputusan menggunakan BSI Mobile mengalami peningkatan.

3. Kemudahan (X2)

Koefisien Regresi X2 (β_2) sebesar 0,270 artinya jika variabel kemudahan meningkat dengan asumsi kegunaan, kepercayaan dan risiko tetap maka keputusan nasabah menggunakan BSI Mobile mengalami peningkatan.

4. Kepercayaan (X3)

Koefisien Regresi X3 (β_3) sebesar 0,497 artinya jika variabel kepercayaan meningkat dengan asumsi kegunaan, kemudahan dan risiko tetap maka keputusan menggunakan BSI Mobile mengalami peningkatan.

5. Risiko (X4)

Koefisien Regresi X4 (β_4) sebesar 0,410 artinya jika variabel risiko meningkat dengan asumsi kegunaan, kemudahan, dan kepercayaan tetap maka keputusan menggunakan BSI Mobile mengalami peningkatan.

Dari kelima variabel tersebut diatas, dapat dilihat variabel yang paling mendominasi (paling besar pengaruhnya terhadap keputusan nasabah) yaitu variabel Kepercayaan (X5) dengan nilai unstandardize coefficient sebesar 0,497.

4.7. Uji Hipotesis / Uji T

Uji t adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Syarat dari uji ini dapat dilihat dari signifikansi pada hasil olah data regresi. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi, variabel independen secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen. Jika $P\text{-value} < 0,05$ maka H_0 diterima. Jadi secara parsial variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil perhitungan dari SPSS tentang uji T dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji T
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,293	1,470		,144	,885
Kegunaan	,278	,106	,209	2,608	,011
Kemudahan	,270	,105	,221	2,560	,012
Kepercayaan	,497	,090	,470	5,529	,000
Risiko	,410	,110	,363	3,715	,000

Sumber; Data primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji T pada tabel 4.15 tersebut, maka pembuktian hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H1 :Diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel Kegunaan (X1) terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,011 < 0,05$ artinya bahwa variabel kegunaan (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

2. H2: Diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel tingkat kemudahan (X2) terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,012 < 0,05$ artinya bahwa variabel kemudahan (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
3. H3: Diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel tingkat kepercayaan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa variabel kepercayaan (X3) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
4. H4: Diketahui nilai sig. untuk pengaruh variabel risiko (X4) terhadap keputusan nasabah (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa variabel risiko (X4) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

4.8. Pembahasan Hasil Analisis

Dari hasil olah data yang telah dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Pengaruh Kegunaan terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian uji t diperoleh hasil t hitung sebesar 2,608 dan t tabel sebesar 1,671 berarti $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak berarti variabel kegunaan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI

Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Semakin besar tingkat persepsi kegunaan yang ada maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Kegunaan mobile banking BSI memberikan banyak informasi bagi kehidupan manusia untuk membantu segala aktivitas. Hal ini sesuai dengan *perceived usefulness* atau kegunaan persepsian yang dikemukakan oleh (Santi et al, 2020). Persepsi kegunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan pekerjaannya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, maka mereka akan menggunakannya begitupula sebaliknya (Jogiyanto, 2017).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Tirtana et al, 2020) dan (Nugroho et al, 2018) yang menyatakan bahwa kegunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

2. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian uji t diperoleh hasil t hitung sebesar 2,560 dan t tabel sebesar 1,671 berarti $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$. Nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak berarti variabel kemudahan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Semakin besar tingkat risiko yang akan dihadapi maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Kemudahan adalah penggunaan mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa aplikasi mobile banking dapat digunakan dengan mudah. Nasabah percaya bahwa dalam menggunakan aplikasi mobile banking akan mudah untuk dipelajari, mudah digunakan, jelas dan dapat dipahami serta membuat mereka semakin terampil, sehingga mereka akan menggunakannya secara kontinyu (Jogiyanto, 2017). Hal ini disebabkan karena konsumen merasa dimudahkan dalam penggunaan karena mengurangi waktu dan tenaga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Somali et.al,2019) dan (Pratiwi 2021) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian uji t diperoleh besarnya t hitung adalah 5,529 dengan nilai t tabel 1,671. Nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Semakin bagus kepercayaan yang digunakan maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Kepercayaan adalah kesediaan untuk bergantung kepada pihak lain yang dipercaya. Sedangkan menurut (Mario Ladesman, 2018) menyatakan bahwa kepercayaan adalah keyakinan penyedia jasa dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan, serta kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking akan meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah apabila nasabah tersebut memiliki kesediaan untuk melakukan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa bank akan melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan. Nasabah percaya bahwa pihak bank dapat dipercaya, mengedepankan kepentingan nasabah, menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi, percaya informasi yang diberikan, serta perhatian.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Tirtana et al, 2021), Farizi dan (Syaefullah,2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

4. Pengaruh Risiko terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Berdasarkan hasil pengujian uji t diperoleh besarnya t hitung adalah 3,715 dengan nilai t tabel 1,671. Nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Semakin bagus risiko yang digunakan maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

Risiko sendiri ialah suatu hal yang tidak diketahui secara pasti di masa yang akan datang (Ulfah Mutmainah, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa resiko yang tinggi akan mempengaruhi keputusan dalam menggunakan mobile banking karena resiko dipandang sebagai ketidakpastian yang dihubungkan dengan hasil dari suatu keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan BSI Mobile akan ada resiko tertentu. Resiko bisa datang dari sistem maupun dari nasabah tersebut, resiko dari sistem kendalanya ada pada signal atau jaringan internet yang digunakan karena apabila saat bertransaksi signal atau jaringan

internetnya tidak bagus akan mempengaruhi transaksi tersebut. Resiko dari pengguna nasabah apabila nasabah kehilangan handphone yang digunakan untuk bertransaksi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Farizi et al, 2019), dan (Widyarini dan Putro,2018) yang menyatakan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji pertama menyatakan bahwa kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah $2,608 > t$ tabel $0,1671$. Nilai signifikansi bahwa fitur sebesar $0,011 < 0,05$. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi kegunaan, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
2. Hasil uji kedua menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah $2,560 > t$ tabel $0,1671$. Nilai signifikansi bahwa fitur sebesar $0,012 < 0,05$. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi kemudahan, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
3. Hasil uji ketiga menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank

Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah $5,529 > t$ tabel $0,1671$. Nilai signifikansi bahwa fitur sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

4. Hasil uji keempat menyatakan bahwa risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji t diperoleh besarnya t hitung adalah $3,715 > t$ tabel $0,1671$. Nilai signifikansi bahwa fitur sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi risiko, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat keterbatasan dari penulis antara lain:

1. Keterbatasan waktu dan objek penelitian, sehingga penyebaran kuesioner hanya dilakukan selama dua minggu dan terbatas pada nasabah yang bertransaksi menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.
2. Penelitian hanya menggunakan empat variabel bebas. Sehingga terdapat variabel-variabel lain yang mungkin mampu mempengaruhi keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta.

5.3 Saran-Saran

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan dasar dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang memilih topik yang sama. Dan diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel tambahan yang terkait dan lebih banyak menambah referensi untuk dapat memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang hal-hal yang mempengaruhi keputusan menggunakan BSI Mobile.
2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta, setelah mengetahui hasil dari penelitian ini diharapkan hal ini dapat dijadikan salah satu tambahan atau sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan pihak bank syariah untuk memaksimalkan sistem BSI Mobile yang disediakan untuk nasabah.
3. Peneliti mengharapkan bagi para akademisi terutama di bidang Perbankan Syariah untuk menggunakan aplikasi mobile banking syariah dalam kehidupan sehari-hari. Karena hal tersebut diharapkan dapat menjadi penggerak untuk memajukan sektor perbankan syariah yang telah berkembang saat ini. Selanjutnya, peneliti juga mengharapkan agar instansi khususnya di bidang Perbankan Syariah dapat memberi penjelasan untuk masyarakat sekitar agar beralih menggunakan sistem ekonomi syariah khususnya perbankan syariah. Serta memastikan bahwa mahasiswa benar-benar mempraktekan ilmu yang didapat pada kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 896–906. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p896-906>.
- Ayuningtiyas, K., & Gunawan, H. (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan risiko*. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165.
- Azizah, P., Witi, A., & Seri, E. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Dan Perceived Credibility Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking Dimasa Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1, 53–62.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021*. [Www.Bankbsi.Co.Id](http://www.bankbsi.co.id).
- Bungin, B. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Cetakan Ke). Kencana.
- Chandra, V., Simarmata, N. ika P., Purba, M. B., Purba, S., Chaerul, M., Hasibuan, A., Siregar, T., Karwanto, S., Romindo, & Jamaludin. (2022). *Pengaruh TAM dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Internet Banking*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Cudjoe, A. G., Anim, P. A., & Tetteh Nyanyofio, J. G. N. (2015). *Determinants of Mobile Banking Adoption in the Ghanaian Banking Industry: A Case of Access Bank Ghana Limited*. *Journal of Computer and Communications*, 03(02), 1–19. <https://doi.org/10.4236/jcc.2015.32001>.
- Curran, J. M., Meuter, M. L., & Surprenant, C. F. (2003). *Intentions to Use Self-Service Technologies: A Confluence of Multiple Attitudes*. *Journal of Service Research*, 5(3), 209–224. <https://doi.org/10.1177/1094670502238916>
- Davis, F. D. (1989). *Information Technology Introduction*. 13(3), 319–340.
- Dewi, Ni Made Ari Puspita, dan I Gde Ketut Warmika. (2016) “*Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat di kota Denpasar*”. *Jurnal Ekonomi*. 1 (1): 1-8.
- Fian, J. A., & Yuniati, T. (2018). *Pengaruh Risiko dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-18

- Ghozali, Imam. (2016). *Statistik Non-Parametrik: Teori Dan Aplikasi Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, Syamsul, dan Novi Novi. (2020) “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.*” *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5, 82 no. 1: 55–65.
- Harun, A., Non, N., Salmah, A., & Lapak, B. (2020). *Determinan Keputusan Pembelian Pelanggan Berdasarkan Kepercayaan dan Kemudahan Melalui Aplikasi Shopee*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(2), 114–126.
- Humaemah, R., & Ulpatiyani. (2021). *Analisis Manajemen Risiko Dana Tabaru Asuransi Syariah*. *Jurnal Syar'insurance*, 25-43.
- Irmadhani, & Nugroho, M. A. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan. Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 1–20. *Global Financial Accounting Journal*. 5 (2) :25.
- Kumra, R. (2012). *Internet Banking Usage: A Customer's Perspective* (pp. 67–76).
- Khatab, J. J., Esmael, E. S., & Othman, B. (2019). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Privat Banks in Kardistan/ Iraq*. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 865-872.
- Latief, F., & Dirwan. (2020). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital*. 3(April), 16–30.
- Laksana, Giga Bawa. “*Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)*.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 26, no. 2 (2021).
- Leon, M., Atienza, R., & Susilo, D. (2020). *Influence of Self-Service technology (SST) Service Quality Dimensions as a Seond-Order Factor on Perceived Value and Custemer Satisfaction in a Mobile Banking Application*. *Cogent Business & Management*, 1-17.
- Maharama, A. R., & Kholis, N. (2018). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Gojek di Kota Semarang Yang di Mediasi Minat Beli Sebagai Variabel Intervening*. *EKOBIS*, 19, 203– 213.

- Maemunah, H., & Mauludin, M. N. (2021). *Analisis Pengaruh Kegunaan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Keuangan Syariah*. *Jurnal of Economics and Philanthropy*, 04(01), 1.
- Mardani,(2015). *Aspek Hukum Keuangan Lembaga Islam Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group. 26-27.
- Makmuriyah, Amanatun Nur., dan Kartika Marella Vanni. (2020). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)*. *Jurnal Pendidikan, Hukum,dan Bisnis*. 5 (1) : 37-44.
- Muhamad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. hal. 5.
- Mumalat, B. (2019). *Muamalaat DIN: Aplikasi Mobile Banking Baru dari Bank Muamalat*. www.Bankmuamalat.Co.Id.
- Mulyadi, A., Eka, D., & Nailis, W. (2018). *Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan, Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada*. *Jembatan*, 15(2), 87–94. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v15i2.6656>
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking*. *Jurnal Ecodmica*, 200-210
- Nasehudi, toto syatori, & Gozali, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan 2). CV PUSTAKA SETIA.
- Ningrum, AOC. (2015). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.Bandung:Alfabeta.” *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung:Alfabeta., no. April 2015: 31–46.
- Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bacmid, And Abdul Jalil, (2020) ‘*Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Kegunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*’, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1, 30–45.
- Pavlou, P. A. (2016). *Consumer Acceptance of Electronic Commerce : Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model*. 7(3), 69–103
- Putri, M. S., & Suyanto, A. (2019). *Analysis The Effect Of Trust, Easy, And Information Quality On Purchase Decisions On Marketplace In Indonesia*. *E-Proceeding of Management, Journal Business and Management Research*, Vol. 2.

- Puspita, D. A. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Transaksi Menggunakan E-Commerce dengan Niat Transaksi Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Industri*, 02(02), 25–32.
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat)*. *Jurnal Visionida*, 6(2), 64. <https://doi.org/10.30997/jvs.v6i2.3508>
- Ridwansyah.(2013).*Mengenal Istilah-Istilah dalam Perbankan Syariah* . CV.Anugrah Utama Raharja.
- Resa, N. A., & Andjarwati, A. Iestari. (2019). *Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Online*. *E-Journal UAJY*, 7, 1–9.
- Romadon, A. S., & Nurhapsari, R. (2021). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus pada BSI KCP Klaten)*. 18(4). <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2847>
- Saebani, B. A. (2008). *Metode Penelitian*. CV PUSTAKA SETIA.
- Santi, I. H., & Sudiasmo, F. (2020). *Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Terhadap BBehavior Intention To Use dan Actual Usage pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah*. Surabaya: Jakad Media Publishing
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Cetakan Ke). Kencana
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D Edisi Ketiga*. Bandung: Alfabeta
- Sugara, A., & Dewantara, R. Y. (2017). *Analisis kepercayaan dan Kemudahan terhadap keputusan penggunaan sistem transaksi jual beli*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 52(1), 8–15.
- Soelistya, D., & Agustina, H. (2019). *Pengaruh Kegunaan, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Keputusan menggunakan Internet Banking*. *Accounting and Management Journal*, 89-100.
- Scridon, M., Achim, S. A., Pintea, M. O., & Gavriletea, M. D. (2019). *Risk and Perceived Value: Antecedents of Customer Satisfaction and Loyalty in a Sustainable Business Model*. *Economic Research*, 909-924

- Venkatesh; Viaswanath, & Davis; Fred D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://www.jstor.org/stable/pdf/2634758>.
- Wida, P. A. M. W., Yasa, N. N. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2017). *The Technology Acceptance Model. Inter-Organizational Information Systems and Business Management, Journal of Business & Industrial Marketing*. Vol.23.234–250
- Wilardjo, Setia Budhi. 2005. “*PENGERTIAN, PERANAN DAN PERKEMBANGAN BANK SYARI’AH DI INDONESIA*” 2 (1): 1–10.
- Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kegunaan, Kepercayaan, dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO di Depok. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 54–68. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7567>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

No	Bulan Kegiatan	Februari				Maret				Mei				Juni				Oktober				November				Januari				Februari			
		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																												
2	Konsultasi		X	X		X	X	X				X	X		X									X		X							
3	Seminar Proposal													X																			
4	Revisi Porosal														X	X																	
5	Pengumpulan Data																	X	X														
6	Analisis Data																					X											
7	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																					X	X	X									
8	Pendaftaran Munaqasah																												X				
9	Munaqasah																											X					
10	Revisi Skripsi																													X	X	X	

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Muthia Sheila Azahra mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RM Said Surakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna memenuhi tugas akhir (Skripsi) yang berjudul **“PENGARUH KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN RISIKO TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BSI MOBILE PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC 2 SURAKARTA”**.

Pada kesempatan ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang saya ajukan dengan jawaban yang tepat dan sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Adapun kuesioner ini ditujukan kepada responden Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta. Oleh karena itu, saya memohon kepada saudara/i untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti. Atas perhatian dan partisipasinya, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya

Muthia Sheila Azahra

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 25-30 Tahun
 - b. 30-35 Tahun
 - c. 35-40 Tahun
4. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. PNS/TNI/POLRI
 - c. Karyawan Swasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Lain-lain
5. Lama Menggunakan Mobile Banking BSI ?
 - a. < 1 Tahun
 - b. 1 Tahun
 - c. > 1 Tahun
6. Apakah anda menggunakan *BSI Mobile*?
 - a. Ya
 - b. Tidak

B. Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Bacalah pernyataan terlebih dahulu dengan cermat
2. Berilah tanda checklist (√) untuk setiap jawaban pernyataan yang paling tepat dan sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i yang paling objektif.
3. Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada
4. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu :

S = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-Ragu

TS = Tidak setuju

STS = Sangat tidak setuju

C. Pertanyaan Pada Kuisioner

1. Variabel Kegunaan (X1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa layanan BSI Mobile efektif untuk digunakan dalam bertransaksi.					
2.	Saya merasa BSI Mobile berguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.					
3.	Saya merasa dengan menggunakan BSI Mobile dapat menjadikan					

	pekerjaan lebih efisien					
4.	Saya merasa dengan menggunakan BSI Mobile suatu pekerjaan menjadi lebih ringan					

2. Kemudahan (X2)

No	Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa bertransaksi menggunakan BSI Mobile tidak sulit dipelajari					
2.	Saya merasa menggunakan BSI Mobile dapat menghemat waktu					
3.	Saya merasa fleksibel menggunakan layanan di BSI Mobile					
4.	Saya merasa mudah menggunakan BSI Mobile					

3. Kepercayaan (X3)

No	Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya merasa <i>BSI Mobile</i> dapat melayani kebutuhan online dengan cepat					
2.	Saya dapat membantu lingkungan sekitar saya melalui BSI Mobile, misal: pembayaran transaksi, pembelian pulsa dll					
3.	Saya percaya transaksi yang dilakukan <i>BSI Mobile</i> aman dan privasi					

4. Risiko (X4)

No	Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Saya pernah mengalami gangguan jaringan ketika mengakses BSI Mobile					
2.	Saya tidak pernah kehilangan saldo secara tiba-tiba ketika menggunakan BSI Mobile					
3.	Saya khawatir kehilangan uang jika saya ceroboh dalam menggunakan BSI Mobile					

5. Keputusan Menggunakan (X5)

No	Indikator/ Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	<i>BSI Mobile</i> memudahkan saya untuk bertransaksi di bidang keuangan perbankan					
2.	<i>BSI Mobile</i> memiliki banyak kelebihan sehingga membuat saya memutuskan menggunakan <i>BSI Mobile</i>					
3.	<i>BSI Mobile</i> sangat membantu bagi saya, ketika keadaan mendesak					
4.	Saya merasa biaya transfer antar bank di <i>BSI Mobile</i> sangat murah					

Lampiran 3 : Data Reponden Hasil Kuesioner

1. Variabel Kegunaan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
1	4	4	4	4
2	5	5	4	3
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
5	4	4	3	3
6	3	3	4	3
7	5	5	4	4
8	4	3	3	3
9	4	4	4	3
10	3	4	4	3
11	3	3	4	3
12	4	3	5	4
13	4	4	3	4
14	5	5	3	4
15	5	4	4	3
16	4	3	4	4
17	4	3	3	5
18	3	4	5	5
19	5	4	5	4
20	4	5	4	4
21	4	4	4	3
22	4	3	4	4
23	5	4	5	4
24	4	4	4	4
25	3	5	4	4
26	3	4	4	3
27	4	4	5	3
28	3	4	4	5
29	3	3	4	4
30	3	3	4	3
31	4	4	5	4
32	3	3	3	4
33	3	3	3	4
34	4	3	4	3
35	4	4	4	3
36	3	4	4	3
37	3	3	4	3
38	4	4	5	3
39	4	4	5	3
40	5	5	4	4

41	5	4	4	3
42	5	4	3	3
43	4	4	3	5
44	3	4	3	4
45	4	4	3	4
46	3	3	4	3
47	3	3	4	3
48	3	4	3	3
49	4	3	3	4
50	4	3	4	4
51	3	4	5	4
52	4	5	5	4
53	3	4	4	4
54	3	4	3	4
55	4	4	3	3
56	3	4	3	3
57	3	4	4	3
58	4	5	3	3
59	4	3	4	4
60	3	4	3	4
61	3	3	3	4
62	3	4	3	4
63	5	5	4	5
64	5	5	4	3
65	4	4	4	4
66	3	4	3	4
67	3	3	3	4
68	4	5	4	4
69	4	4	5	3
70	3	4	3	3
71	5	4	3	3
72	3	4	4	4
73	3	3	5	4
74	4	3	4	4
75	4	3	4	3
76	3	4	3	3
77	3	3	3	3
78	3	5	4	4
79	4	5	4	4
80	5	5	4	4
81	5	4	4	3
82	4	4	3	3
83	4	3	3	3
84	4	3	3	3
85	4	4	3	3
86	5	4	3	3
87	5	4	4	5
88	3	3	4	5

89	3	5	5	5
90	4	5	5	4
91	4	4	4	4
92	4	5	4	3
93	3	3	4	4
94	3	3	4	3
95	3	3	3	3
96	4	4	5	4
97	4	4	5	3
98	4	5	5	4
99	5	4	5	3
100	5	4	4	3

2. Variabel Kemudahan (X2)

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	4	3	3	4
2	5	3	4	3
3	4	3	4	3
4	4	4	4	4
5	4	4	3	3
6	3	4	3	3
7	5	3	4	4
8	4	3	4	3
9	4	4	3	3
10	3	3	3	3
11	3	4	3	3
12	4	3	3	4
13	4	4	3	4
14	5	4	4	4
15	5	4	4	3
16	4	5	5	4
17	4	5	5	5
18	3	4	5	5
19	5	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	3
22	4	3	4	4
23	5	4	4	4
24	4	4	4	4
25	3	3	4	4
26	3	4	4	3
27	4	4	4	3
28	3	4	5	5
29	3	4	4	4
30	3	3	4	3

31	4	3	4	4
32	3	3	4	4
33	3	3	3	4
34	4	4	3	3
35	4	5	3	3
36	3	4	4	3
37	3	3	3	3
38	4	3	4	3
39	4	4	4	3
40	5	4	5	4
41	5	4	4	3
42	5	4	4	3
43	4	4	4	5
44	3	3	4	4
45	4	3	4	4
46	3	3	3	3
47	3	3	3	3
48	3	4	4	3
49	4	4	4	4
50	4	4	3	4
51	3	5	3	4
52	4	4	4	4
53	3	4	3	4
54	3	3	4	4
55	4	3	4	3
56	3	3	3	3
57	3	3	4	3
58	4	4	4	3
59	4	3	3	4
60	3	4	4	4
61	3	3	3	4
62	3	4	3	4
63	5	4	4	5
64	5	4	4	3
65	4	3	3	4
66	3	3	3	4
67	3	4	4	4
68	4	4	3	4
69	4	4	4	3
70	3	3	3	3
71	5	4	3	3
72	3	3	3	4
73	3	3	4	4
74	4	3	4	4
75	4	4	4	3

76	3	3	3	3
77	3	3	4	3
78	3	4	3	4
79	4	4	4	4
80	5	4	5	4
81	5	4	5	3
82	4	5	3	3
83	4	3	3	3
84	4	3	4	3
85	4	5	4	3
86	5	5	4	3
87	5	4	4	5
88	3	4	3	5
89	3	3	3	5
90	4	3	3	4
91	4	3	4	4
92	4	4	3	3
93	3	4	4	4
94	3	4	3	3
95	3	3	3	3
96	4	4	4	4
97	4	4	4	3
98	4	3	4	4
99	5	4	4	3
100	5	4	5	3

3. Variabel Kepercayaan (X3)

Responden	X3.1	X3.2	X3.3
1	3	3	4
2	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
5	4	3	5
6	4	3	3
7	3	4	4
8	3	4	4
9	4	3	4
10	3	3	4
11	4	3	4
12	3	3	3
13	4	3	4
14	4	4	4
15	4	4	5

16	5	5	4
17	5	5	4
18	4	5	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	4	4	3
22	3	4	3
23	4	4	4
24	4	4	4
25	3	4	4
26	4	4	5
27	4	4	5
28	4	5	4
29	4	4	4
30	3	4	5
31	3	4	4
32	3	4	4
33	3	3	3
34	4	3	3
35	5	3	3
36	4	4	3
37	3	3	4
38	3	4	4
39	4	4	4
40	4	5	4
41	4	4	4
42	4	4	4
43	4	4	4
44	3	4	3
45	3	4	3
46	3	3	4
47	3	3	3
48	4	4	3
49	4	4	3
50	4	3	4
51	5	3	4
52	4	4	4
53	4	3	4
54	3	4	4
55	3	4	3
56	3	3	3
57	3	4	4
58	4	4	4

59	3	3	3
60	4	4	4
61	3	3	3
62	4	3	4
63	4	4	3
64	4	4	3
65	3	3	4
66	3	3	4
67	4	4	4
68	4	3	5
69	4	4	4
70	3	3	4
71	4	3	5
72	3	3	5
73	3	4	4
74	3	4	4
75	4	4	4
76	3	3	3
77	3	4	4
78	4	3	4
79	4	4	4
80	4	5	4
81	4	5	3
82	5	3	4
83	3	3	4
84	3	4	4
85	5	4	4
86	5	4	5
87	4	4	4
88	4	3	4
89	3	3	4
90	3	3	5
91	3	4	4
92	4	3	3
93	4	4	4
94	4	3	4
95	3	3	4
96	4	4	4
97	4	4	4
98	3	4	3
99	4	4	4
100	4	5	4

4. Variabel Risiko (X4)

Responden	X4.1	X4.2	X4.3
1	4	5	4
2	4	5	5
3	4	4	3
4	4	4	3
5	5	4	3
6	3	4	4
7	4	3	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	5
11	4	5	5
12	3	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	5	4	5
16	4	5	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	4	3
20	4	3	3
21	3	4	4
22	3	4	4
23	4	4	3
24	4	4	3
25	4	5	4
26	5	5	4
27	5	4	3
28	4	3	4
29	4	3	4
30	5	4	3
31	4	4	3
32	4	3	4
33	3	4	4
34	3	4	4
35	3	4	4
36	3	4	3
37	4	5	3
38	4	4	4

39	4	4	4
40	4	4	4
41	4	4	3
42	4	4	3
43	4	5	4
44	3	4	4
45	3	4	3
46	4	4	4
47	3	4	4
48	3	3	4
49	3	3	3
50	4	3	3
51	4	4	5
52	4	3	4
53	4	3	4
54	4	4	4
55	3	3	5
56	3	3	4
57	4	4	4
58	4	4	4
59	3	4	4
60	4	4	3
61	3	4	4
62	4	4	4
63	3	3	4
64	3	4	3
65	4	4	5
66	4	4	5
67	4	4	3
68	5	5	3
69	4	4	4
70	4	4	4
71	5	4	4
72	5	3	4
73	4	4	3
74	4	4	4
75	4	4	4
76	3	4	3

77	4	5	4
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	4
81	3	5	4
82	4	4	4
83	4	4	4
84	4	4	5
85	4	3	4
86	5	3	4
87	4	4	4
88	4	4	3
89	4	4	3
90	5	3	3
91	4	4	3
92	3	4	4
93	4	5	4
94	4	4	4
95	4	4	5
96	4	3	5
97	4	3	5
98	3	4	4
99	4	4	4
100	4	4	4

5. Variabel Keputusan Menggunakan

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4
1	4	4	4	5
2	5	5	4	4
3	4	3	3	4
4	4	4	4	4
5	4	4	3	3
6	3	3	4	4
7	5	5	4	4
8	4	3	3	4
9	4	4	4	4
10	3	4	4	5
11	3	3	4	5
12	4	3	5	4
13	4	4	3	3
14	5	5	3	3
15	5	4	4	4

16	4	3	4	4
17	4	3	3	3
18	3	4	5	4
19	5	4	5	4
20	4	5	4	4
21	4	4	4	4
22	4	3	4	5
23	5	4	5	4
24	4	4	4	4
25	3	5	4	4
26	3	4	4	4
27	4	4	5	4
28	3	4	4	5
29	3	3	4	4
30	3	3	4	4
31	4	4	5	4
32	3	3	3	4
33	3	3	3	3
34	4	3	4	3
35	4	4	4	3
36	3	4	4	4
37	3	3	4	3
38	4	4	5	3
39	4	4	5	4
40	5	5	4	3
41	5	4	4	3
42	5	4	3	4
43	4	4	3	4
44	3	4	3	4
45	4	4	3	4
46	3	3	4	4
47	3	3	4	4
48	3	4	3	3
49	4	3	3	4
50	4	3	4	4
51	3	4	5	4
52	4	5	5	4
53	3	4	4	5
54	3	4	3	4
55	4	4	3	4
56	3	4	3	4
57	3	4	4	3
58	4	5	3	4
59	4	3	4	4
60	3	4	3	4
61	3	3	3	4
62	3	4	3	5
63	5	5	4	4
64	5	5	4	4
65	4	4	4	4

66	3	4	3	5
67	3	3	3	4
68	4	5	4	4
69	4	4	5	4
70	3	4	3	3
71	5	4	3	3
72	3	4	4	4
73	3	3	5	4
74	4	3	4	4
75	4	3	4	3
76	3	4	3	4
77	3	3	3	4
78	3	5	4	5
79	4	5	4	4
80	5	5	4	4
81	5	4	4	3
82	4	4	3	3
83	4	3	3	4
84	4	3	3	4
85	4	4	3	4
86	5	4	3	4
87	5	4	4	4
88	3	3	4	3
89	3	5	5	3
90	4	5	5	5
91	4	4	4	4
92	4	5	4	4
93	3	3	4	4
94	3	3	4	4
95	3	3	3	4
96	4	4	5	4
97	4	4	5	3
98	4	5	5	4
99	5	4	5	4
100	5	4	4	5

Lampiran 4 : Hasil Output SPSS

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1.1. Kegunaan

Uji Validitas (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.371**	.139	-.062	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.168	.543	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.371**	1	.209*	.137	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000		.037	.175	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.139	.209*	1	.140	.619**
	Sig. (2-tailed)	.168	.037		.166	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.062	.137	.140	1	.467**
	Sig. (2-tailed)	.543	.175	.166		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.621**	.713**	.619**	.467**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

1.2 Kemudahan

Uji Validitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.286**	.371**	-.062	.684**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.543	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.286**	1	.232*	.030	.613**
	Sig. (2-tailed)	.004		.020	.768	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.371**	.232*	1	.175	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.020		.081	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	-.062	.030	.175	1	.451**
	Sig. (2-tailed)	.543	.768	.081		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	.684**	.613**	.712**	.451**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	4

1.3 Kepercayaan

Uji Validitas (X3)
Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.232*	.140	.711**
	Sig. (2-tailed)		.020	.165	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.232*	1	.036	.664**
	Sig. (2-tailed)	.020		.720	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.140	.036	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.165	.720		.000
	N	100	100	100	100
TotalX3	Pearson Correlation	.711**	.664**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

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

Uji Realibilitas (X3)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	4

1.4 Risiko

Uji Validitas (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TotalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.068	-.057	.566**
	Sig. (2-tailed)		.504	.570	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.068	1	-.001	.593**
	Sig. (2-tailed)	.504		.988	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	-.057	-.001	1	.577**
	Sig. (2-tailed)	.570	.988		.000
	N	100	100	100	100
TotalX4	Pearson Correlation	.566**	.593**	.577**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	4

1.5 Keputusan Menggunakan

Uji Validitas (X5)
Correlations

		Y1	Y2	Y3	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.371**	.139	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.168	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.371**	1	.209*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.037	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.139	.209*	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.168	.037		.000
	N	100	100	100	100
TotalY	Pearson Correlation	.725**	.744**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas (X5)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	4

2. Uji Asumsi Klasik

2.1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.51736966
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.034
	Negative	-.042
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2.2 Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,439	,962		1,496	,138
Kegunaan	,012	,070	,020	,166	,868
Kemudahan	,054	,069	,102	,779	,438

Kepercayaan	,085	,059	,188	1,448	,151
Risiko	-,065	,069	-,203	-,937	,351

2,3 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.293	.845		-1.530	.129		
	Kegunaan	.940	.046	1.058	20.228	.000	.466	2.147
	Kemudahan	-.280	.075	-.298	-3.747	.000	.201	4.978
	Kepercayaan	.261	.084	.204	3.106	.002	.297	3.370
	Risiko	-.018	.062	-.012	-.291	.772	.742	1.349

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan

3. Uji Ketepatan Model

3.1 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1081,420	4	216,284	89,025	.000 ^b
	Residual	228,370	94	.2,429		
	Total	1309,790	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kegunaan, Kepercayaan, Kemudahan

3.2 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.879	.874	1,559

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kegunaan, Kepercayaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan

4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,293	1,470		,144	,885
Kegunaan	,278	,106	,209	2,608	,011
Kemudahan	,270	,105	,221	2,560	,012
Kepercayaan	,497	,090	,470	5,529	,000
Risiko	,410	,110	,363	3,715	,000

a. Dependent Variable : Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta

5. Uji T

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,293	1,470		,144	,885
Kegunaan	,278	,106	,209	2,608	,011
Kemudahan	,270	,105	,221	2,560	,012
Kepercayaan	,497	,090	,470	5,529	,000
Risiko	,410	,110	,363	3,715	,000

- a. Dependent Variable : Keputusan Menggunakan BSI Mobile pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

USER



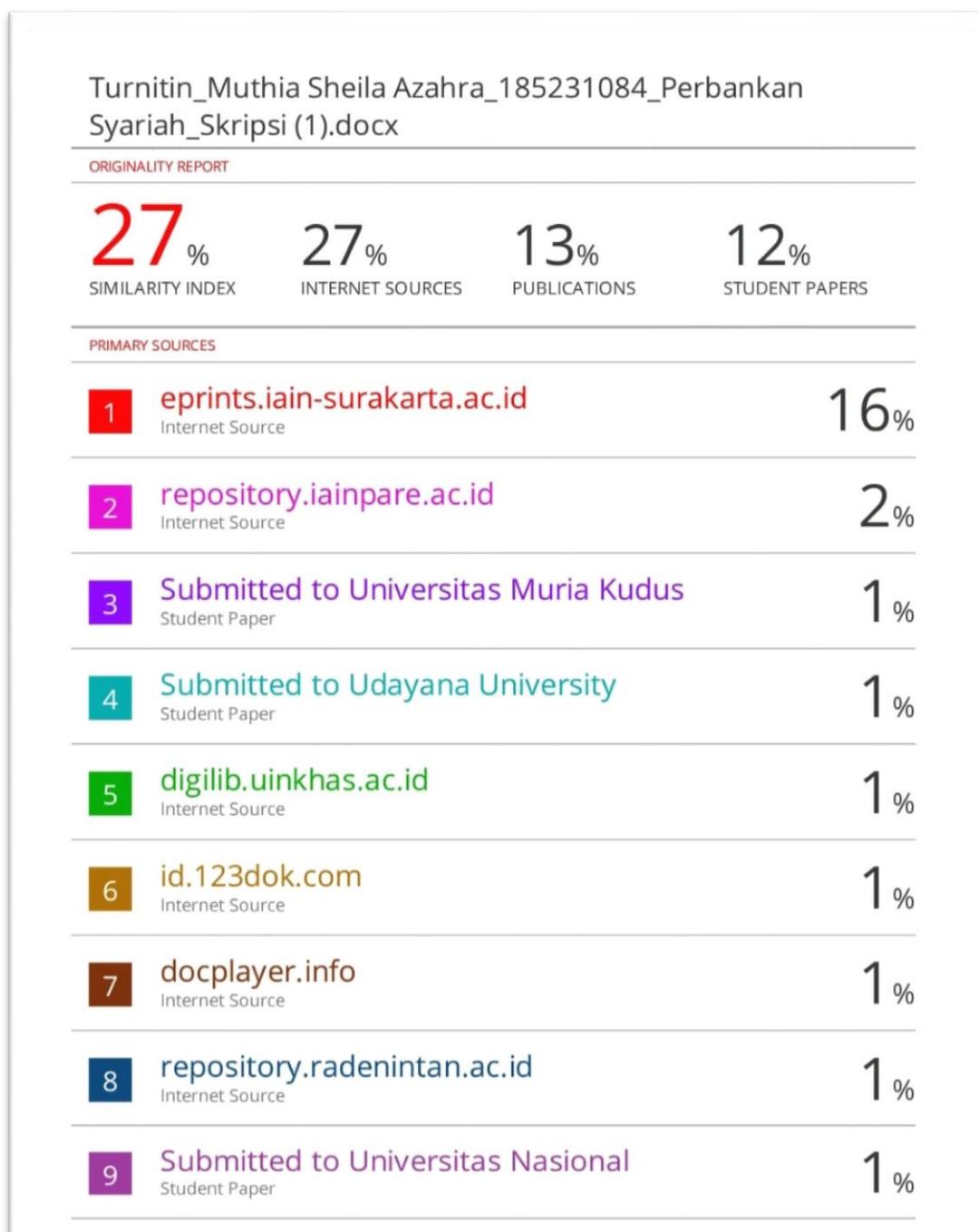
DATA PRIBADI

Nama	: Muthia Sheila Azahra
TTL	: Bandung, 19 Oktober 1999
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: WNI
Tinggi Badan	: 160 cm
Berat Badan	: 88 kg
Alamat	: Boyolali, Jawa Tengah.
Telepon	: 081395219078/ 085879294037
E-mail	: muthiasheila1910@gmail.com
Kode Pos	: 57375

RIWAYAT PENDIDIKAN NORMAL

Jenjang	Sekolah/ Institusi/ Universitas
Sekolah Dasar (2006-2012)	SD Negeri Sukarasa 5
SMP (2012-2015)	SMP Negeri 15 Bandung
SMA (2015-2018)	SMA Negeri 1 Parongpong
Perguruan Tinggi (2018-2023)	UIN RM Said Surakarta

Lampiran 6 : Bukti Plagiasi



- | | | |
|----|--|------|
| 75 | Ninik Khuzaimah, Sigit Hermawan. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", <i>JIATAX (Journal of Islamic Accounting and Tax)</i> , 2018
Publication | <1 % |
| 76 | Vandy Renald, Siti Rosyafah, Indah Noviandari. "Pengaruh Kualitas Produk Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Supravisual Mandiri Surabaya", <i>Benchmark</i> , 2021
Publication | <1 % |
| 77 | moneyduck.com
Internet Source | <1 % |
| 78 | repository.uin-suska.ac.id
Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off