

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar
Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile
Banking Syariah)**



Skripsi

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

WAHYU ARWINDA

NIM 16820006

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA**

2020

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah
Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar
Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile
Banking Syariah)**



Skripsi

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

WAHYU ARWINDA
NIM 16820006

DOSEN PEMBIMBING
JOKO SETYONO, SE, M.SI
NIP.1973070 200212 1 003

**PROGRAM STUDIPERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA**

2020



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-774/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2020

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA IKATAN PELAJAR MAHASISWA SUMATRA UTARA DI YOGYAKARTA MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WAHYU ARWINDA
Nomor Induk Mahasiswa : 16820006
Telah diujikan pada : Rabu, 07 Oktober 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5fbc3e0cddb3



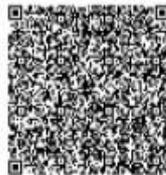
Penguji I
Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
SIGNED

Valid ID: 5fbc01fa5f6a9



Penguji II
Hasan Al Banna, SE., M.E
SIGNED

Valid ID: 5fbcbd9d2f079



Yogyakarta, 07 Oktober 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5fbc0a2422771



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FE-UINSK-BM
-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Wahyu Arwinda
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalammu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Wahyu Arwinda

NIM : 16820006

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera di munaqasah. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 22 September 2020
Pembimbing

Joko setyono, S.E., M.Si
NIP.19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Arwinda

NIM : 16820006

Prodi : Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynot atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 22 September 2020

Penyusun



Wahyu Arwinda
Wahyu Arwinda
NIM. 16820006

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Arwinda

NIM : 16820006

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

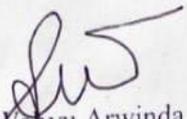
“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penyusun dan sebagai pemilik hak cipta.

Denikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 22 September 2020

Yang menyatakan


Wahyu Arwinda
16820006

MOTTO

Ubah Pikiranmu Dan Kau
Dapat Mengubah Duniamu
(Norman Vincent Peale)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk keluarga saya, terkhusus untuk

Kedua orang tua saya yang telah memberikan motivasi dan doa

Sehingga akhirnya tugas akhir ini selesai dengan mestinya

Berkat perjuang dan doa mereka saya bisa menempuh

Pendidikan di Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengantitik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengantitik di bawah)
ط	Tha'	Th	Te (dengantitik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengantitik di bawah)
ع	'ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهليّة	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawumati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawumati	Ditulis	<i>Au</i>

قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

G. Vokal Pendek yang Berurut dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْتَشْكُرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Biladiikutihuruf *qamariyyah* makaditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Biladiikutihuruf *Syamsiyyah* makaditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السَّنَةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Tiada kata yang pantas untuk dicapkan selain berjuta-juta syukur kepada Allah SWT. Tuhan yang tidak pernah tidur, Tuhan yang Maha Mendengar, Tuhan yang Maha Menolong, Tuhan yang Maha Melihat, dan Tuhan yang Maha atas segala Maha. Iringan solawat dan salam senantiasa beriring pada sang pembawa kebenaran, Rasalullah SAW, yang telah memberikan pencerahan hingga umatnya tak salah arah. Semoga syafaat darinya selalu membersamai langkah kita hingga tiba waktu untuk berjumpa dengan-Nya.

Tugas akhir ini merupakan bukti tertulis bahwa seorang mahasiswa telah menyelesaikan studinya. Atas kelancaran dan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir ini, penyusun mengucapkan terimakasih yang tak terhingga atas bantuan beberapa pihak dalam bentuk apapun. Terimakasih kepada:

1. Prof.Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Jauhar Faradis, S.H.I., M.A, selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Joko Setyono, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terimakasih atas segala arahan dan bimbingannya. Semoga kebaikan menyertai bapak selalu.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Bapak Suharto dan Ibu Sari Sawita. Terimakasih telah menjadi orang tua yang baik dari segala kebaikan yang memotifasi selalu untuk menempuh pendidikan di Yogyakarta.
10. Teimakasih keluarga dikampung halaman yang selalu memberi semangat dan doanya.
11. Abangda Harun, Terimakasih telah berjasa yang mengajarkan saya arti sebuah hidup mandiri di tanah perantauan.
12. Ikambara terimakasih sudah menjadi tempat pengganti keluarga di kampung halaman.
13. Keluarga masjid Al-Furqon terimakasih sudah bersedia menerima saya untuk mengabdikan menuntut ilmu di Yogyakarta
14. Teman-teman Squad Zeyang terimakasih sudah mengajarkan arti pertemanan, sebagai tempat curhat dan menghibur Dharma, Naya, Winda, Mora, Lilyan semoga tetap kompak selalu dan semoga suatu saat kita sukses semua.
15. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2016. Semoga kesuksesan menyertai kita semua.
16. Terimakasih kepada teman KKN Dusun Pucung telah mengabdikan bersama: Mbak Rusyida, Mbak Anggi, Nadia, Nafi, Elsa, Kokom, Lisa, Lilyan, Candra, Rizal, Yofi semoga kita tetap menjaga silaturahmi dan sukses terus kedepannya.

Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan rahmat kepada semua yang telah berjasa dalam hidup. Mohon maaf atas segala khilaf dan luput. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 23September 2020

Wahyu Arwinda



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
ABSTRAK	xxii
<i>ABSTRACT</i>	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Prilaku Konsumen.....	11
B. <i>Thecnology Acceptance Model</i> (TAM).....	13
C. Kemudahan	16
D. Kepercayaan.....	19
E. Keamanan.....	20
F. Keputusan.....	22

G. <i>Mobile Banking</i>	25
H. Telaah Pustaka	26
I. Pengembangan Hipotesis	34
J. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Sumber data	38
C. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
D. Definisi Operasional Variabel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Teknik Pengujian Instrumen	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabelitas	44
H. Teknis Analisis Data	45
1. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Multikolinearitas	45
b. Uji Heterokrdastisitas.....	46
c. Uji Normalitas	46
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Tempat dan Waktu Penelitian	49
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
C. Hasil Analisis Data.....	52
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	52
a. Uji Validitas	52

b. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Multikolinearitas	56
c. Uji Heteroskedastisitas	57
D. Analisis Regresi Linier Berganda	58
E. Uji Hipotesis	61
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
b. Uji Statistik Simultan (Uji F)	62
c. Uji Parsial (Uji T)	63
F. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Keterbatasan Penelitian	73
C. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	80

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta	49
Tabel 4.2 Mobile Banking yang Didunakan Responden	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.5 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial	63
Tabel 4.12 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kemudahan.....	67
Tabel 4.13 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kepercayaan	69
Tabel 4.14 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Keamanan.....	71

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2020	4
Gambar 2.1 <i>Technologi Acceptance Model</i> (TAM).....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Data	55
Gambar 4.2 Grafik Normal Plot.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	80
Lampiran 2: Data Jawaban Responden.....	83
Lampiran 3: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 26.....	95
Lampiran 4: Dokumentasi.....	103
Lampiran 5: <i>Curriculum Vitae</i>	104



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap keputusan menggunakan menggunakan layanan *mobile banking syariah* pada mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah suatu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan metode sampel random sampling. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dengan IBM SPSS 26.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara menggunakan *mobile banking syariah*, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking syariah*, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking syariah*.

Kata kunci: kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara menggunakan *mobile banking Syariah*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of convenience, trust, and security on decisions about using Islamic mobile banking services for North Sumatra students in Yogyakarta. This research is a causal research, namely research that aims to determine whether a variable can affect other variables. The sample in this study amounted to 100 respondents with the simple random sampling method. The data in this study were obtained through a questionnaire. The data analysis method used in this research is validity test, reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis with IBM SPSS 26.

The results in this study indicate that convenience has an effect on the decision of North Sumatra students to use Islamic Bank mobile banking, trust has an effect on the decision of North Sumatra students to use Islamic mobile banking, and security affects the decision of North Sumatra students to use Islamic Bank mobile banking.

Keywords: ease, trust, and security influence the decision of North Sumatra students to use Islamic bank mobile banking.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan, dimana penghimpun dana dari masyarakat untuk masyarakat. Dengan kata lain bank merupakan badan usaha keuangan yang merupakan penghimpun dana berbentuk simpanan dari masyarakat dan akan di salurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun lainnya untuk kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana (Darmawi, 2012).

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian, setiap negara tentunya tidak terlepas yang namanya pembayaran menggunakan uang sebagai media alat transaksi. Dari peranan tersebut, bahwa industri pada perbankan sangatlah penting dalam pusat perekonomian bagi suatu negara.

Pada dunia perbankan, tidak terkecuali pada perbankan Syariah yang mana pada saat ini perkembangan teknologi tumbuh sangat pesat, perbankan melakukan aktivitas dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dengan meluncurkan sebuah aplikasi E-banking, yang merupakan aktivitas perbankan melalui internet.

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini sangatlah pesat. Secara spesifik, sistem informasi yang berbasis teknologi yang sangat canggih dan moderen yang membuat masyarakat lebih mudah untuk mengakses informasi. Salah satu contoh dari kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini adalah adanya *online banking*, yaitu dimana layanan transaksi

perbankan menggunakan media komunikasi seperti komputer maupun telepon seluler yang dapat di akses dimana saja.

Metode konvensional (manual) perbankan adalah dengan nasabah datang ke bank untuk bertransaksi, namun transaksi ini kurang efektif di karenakan nasabah yang datang ke bank untuk melakukan transfer dana ke rekening dengan bank yang sama atau bank yang lain, mereka harus melakukan pengisian blanko transfer dan mengantri untuk di layani dari pihak bank. Alasan ini merupakan salah satu penyebab dari pihak bank untuk melakukan penawaran pelayanan melalui *mobile banking* yang diharapkan dapat mengurangi ketidak efektifan dalam transaksi yang di lakukan oleh nasabah (Yuliansyah, 2017).

Layanan perbankan saat ini merupakan kebutuhan masyarakat, pada transaksi perbankan menjadikan kebutuhan dan keharusan masyarakat. Pada perbankan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* di berikan kemudahan untuk melakukan transaksi. Bank ataupun nasabah sama-sama memiliki manfaat dari transaksi melalui *mobile banking*, nasabah lebih mudah dan efisien untuk melakukan transaksi dalam kegiatan transfer atau lainnya tanpa menunggu antrian, dan *mobile banking* dapat mempermudah bank dalam mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan *customer service*.

Pada teknologi informasi memiliki perkembangan yang sangat pesat yang menciptakan jenis-jenis peluang bisnis dimana masyarakat menggunakan transaksi secara elektronik. Berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap orang lebih mudah untuk melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang sangat memberikan dampak positif yang

mempengaruhi signifikan dalam aspek kehidupan masyarakat. Dalam penggunaan internet tidak hanya di batasi pada pemanfaatan informasi yang diakses melalui media. Selain itu alat komunikasi baik *handphone*, *tablet*, *ipad*, dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi perbankan (Murti, 2017).

Di Indonesia bukan lagi hal yang asing pada penggunaan *mobile banking*, di karenakan sudah menjadi inovasi bagi perbankan di dalam persaingan bisnis global. Karena oleh itu perbankan yang ada di indonesia berusaha saling memberikan kepuasan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya, dengan memberikan kemudahan pada layanan *mobile banking* kepada penggunanya sehingga tertariknya nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

Menurut tim riset dari CNBC Indonesia memiliki dua faktor utama yang mendorong pola perilaku yang dulunya menggunakan ATM atau ke bank langsung untuk melakukan transaksi, namun sekarang tidak perlu repot lagi di karenakan kecanggihan teknologi dan mereka beralih ke digital banking. Adapun faktor yang pertama penetrasi internet dan ponsel pintar yang cukup banyak penggunaanya di Indonesia.

Dikutip detikinet 2020 berdsarkan laporan terbaru disebutkan ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia, yang dimana populasi dari penduduk Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa. Dalam laporan ini, jumlah masyarakat Indonesia yang memiliki ponsel 338,2 juta, ini menunjukkan bahwa pengguna ponsel lebih banyak dari jumlah populasi penduduk Indonesia. Dimungkinkan karena ada sebagian masyarakat yang memiliki ponsel lebih dari

satu sehingga lebih banyak jumlah ponsel dari pada populasi penduduk Indonesia.¹



Gambar 1.1 jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2020

Dikutip dari merdeka.com otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat pada Oktober 2019 jumlah rekening perbankan Syariah mencapai 31,89 juta pengguna. Dan dikutip dari kontan.co.id bank umum per Agustus 2019 total rekening mencapai 292,96 juta rekening. Dan dari laporan merdeka.com OJK mencatat jumlah rekening perbankan Syariah mencapai 31,89 juta pengguna per Oktober 2019.²

Group head digital banking sales and partnership mandiri syariah Riko Wardana menyampaikan, layanan pembayaran QRIS miliknya dapat dilakukan melalui mobile banking mandiri syariah, dimana saat ini pengguna mobile banking mandiri syariah telah mencapai 1,1 juta user di tahun 2020.³ Sedangkan dari play store BRI Syariah sudah di unduh sebanyak 500 ribu lebih, BCA Syariah 100 ribu lebih, BNI Syariah 1 ribu lebih, Muamalat 500 ribu lebih Mega Mobile Syariah 10 ribu lebih, Panin Syariah sebanyak 1 ribu lebih.

¹ www.m.detik.com. Diakses pada 13 Mei 2020, pukul 10.00 WIB

² www.m.merdeka.com. Diakses pada 13 Mei 2020, pukul 10.30 WIB

³ www.infobanknews.com. Diakses pada 15 Mei 2020, pukul 08.15 WIB

Penggunaan *mobile banking* dinilai sangat menguntungkan baik dari nasabah maupun bagi perbankan, dikarenakan semua transaksi melalui *mobile banking* lebih mudah dan lebih praktis juga efisien sehingga saat ini banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Pada penggunaan teknologi ada faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer dengan cara menganalisis beberapa model. Faktor-faktor tersebut antara lain *Theory Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planet Behavior* (TPB), dan *Theory Acceptance Model* (TAM), TRA menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh adanya keinginan tertentu.

Fred D. Davis pada tahun 1986 memperkenalkan TAM (*Theory Acceptance Model*) pertama kali, yang bertujuan membuat dasar eksternal antara lain kepercayaan, sikap secara personal, dan tujuan penggunaan teknologi. TAM sendiri memiliki dua keyakinan bahwa variabel pelaku utama dalam mengadopsi sistem informasi adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (Jogiyanto, 2007).

Kemudahan penggunaan merupakan kepercayaan seseorang bahwa menggunakan teknologi mudah dan bebas dari usaha. Ketika seseorang atau pengguna merasakan bahwa menggunakan sistem informasi sangat mudah digunakan maka dia akan menggunakan, begitu dengan sebaliknya jika seseorang merasakan sulit untuk menggunakan sistem informasi maka dia akan tidak menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh Vina (2018) kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan keputusan

menggunakan *mobile banking*. Penelitian itu menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* sangat mudah digunakan oleh nasabah.

Kepercayaan merupakan sebagai penilaian hubungan seseorang antara seseorang yang ingin melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Untuk dapat mempertahankan nasabah agar tetap menggunakan jasa layanan bank dalam jangka waktu panjang, pihak bank membuat nasabahnya tetap loyal dengan dan merasa percaya atas jasa yang telah bank berikan untuk melakukan transaksi melalui jasa elektronik pada era *online banking*. Kassim dan Abdullah (2006) untuk membuat orang percaya menggunakan *internet banking*, tidak cukup hanya membuat sistem yang mudah akan tetapi pada sistem layanan *internet banking* dapat dipercaya oleh orang baik dari keamanan dan juga kerahasiaan dari data pengguna.

Keamanan adalah kemampuan bank untuk melindungi data nasabah baik berupa transaksi maupun data personal yang dimiliki nasabah sehingga tidak disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Keamanan dalam transaksi elektronik membuat nasabah yakin bahwa pihak bank menjaga kerahasiaan data dalam transaksi melalui *mobile banking*. Dalam transaksi *online*, merupakan resiko hilangnya kerahasiaan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan (Maharsi 2006).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada**

Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah)”. Dikarenakan belum adanya penelitian terdahulu yang mengambil judul yang sama pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan judul yang tertera diatas dengan studi kasus pada ikatan pelajar mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta.

Alasan penelitian ini mengambil judul yang tertera diatas dikarenakan apakah mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan mobile banking memiliki alasan yang sama dengan penelitian sebelumnya yang kebanyakan mengambil sampel pada mahasiswa umum yang berasal dari berbagai daerah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?
2. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?
3. Apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat di rumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan nasabah khususnya mahasiswa Sumatra Utara menggunakan *Mobile Banking*.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel kepercayaan terhadap keputusan nasabah khususnya mahasiswa Sumatra Utara menggunakan *Mobile Banking*.
- c. Untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh variabel keamanan terhadap keputusan nasabah khususnya mahasiswa Sumatra Utara menggunakan *Mobile Banking*.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini sekiranya bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya, dan juga dapat memberikan manfaat secara teori tentang keputusan menggunakan *mobile banking*.

b. Bagi Penulis

Dengan tercapainya penelitian ini dapat memberikan ilmu dan wawasan lebih luas mengenai bagaimana tema penelitian ini ketika dipertanyakan dalam organisasi Bank Syariah sendiri.

c. Bagi Perbankan syariah

Penelitian ini di harapkan mampu menjadikan referensi dalam meningkatkan pelayanan melalui *mobile banking*.

d. Bagi Masyarakat umum

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan gambaran mengenai minat menggunakan *mobile banking*, serta dapat menjadikan bahan pertimbangan bagi masyarakat dan nasabah dalam meningkatkan minat menggunakan *mobile banking*.

E. Sistem Pembahasan

Penyusunan skripsi ini dibagi kedalam 5 bab, setiap bab terdiri dari atas sub-sub bab sebagai perinciannya. Sistem bahasanya sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah dalam penulisan penelitian.

Bab dua landasan teori yaitu meliputi teori tentang *mobile banking*, perilaku konsumen, kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan keputusan. Selain itu dalam bab ini terdapat telaah pustaka, pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian.

Bab tiga metode penelitian yaitu meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable, teknik analisis data, serta uji hipotesis.

Bab empat pembahasan yaitu hasil dan pembahasan penelitian terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil sebagai pembahasan hasil penelitian.

Bab lima penutup yaitu berisis tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen

Menurut Suryani (2012) perilaku konsumen merujuk pada perilaku yang di perhatikan oleh konsumen baik itu dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk barang dan produk jasa yang akan mereka harapkan untuk memenuhi dan memuaskan bagi kebutuhan mereka. Adapun menurut Sumarwan (2011) mengatakan perilaku konsumen yaitu bagian dari sebuah kegiatan, tindakan, dan kemudian menjadikan sebagai proses pada saat sebelum membeli, pada saat membeli, kemudian menggunakan, dan menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal tersebut atau mengevaluasi.

Menurut pandangan Islam, perilaku konsumen dipandang sebagai sebuah proses atau aktivitas dimana seorang muslim melakukan dalam memilih, membeli, dan menggunakan barang dan jasa untuk mendapatkan sebuah kemaslahah yang maksimal (Syaparuddi, 2017). Perilaku konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Hal tersebut tidak di temukan dalam perilaku konvensional. Dengan demikian, dia lebih memilih untuk jalan yang di batasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan mubazir (Muflih,2006).

Menurut Suryani (2007) ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, adapun faktor-faktor perilaku konsumen sebagai berikut:

1. Sosiologi

Sosiologi memberikan sebuah pembelajaran dimana social akan mempengaruhi konsumen pada struktur social, gaya hidup gendar, etnis yang akan mempengaruhi perilaku individu atau kelompok .

2. Antropologi

Antropologi disampaikan dengan memberikan atau memahami konsumen ritual, mitos, simbol, dan aspek budaya lainnya. Dalam mengkaji budaya konsumen, antropologi memberikan kontribusi untuk memahami nilai-nilai, kebiasaan , dan keyakinan yang terjadi di lingkungan konsumen.

3. Ekonomi

Ekonomi memberikan pemahaman terhadap kebijakan harga dengan respon terhadap perilaku konsumen dan perbedaan perilaku konsumen yang diakibatkan pada perbedaan tingkat perekonomian masyarakat.

4. Psikologi

Membuat dalam mengenali beberapa proses psikologi yang memiliki sifat individu seperti kepribadian, motivasi, proses belajar, sikap dan dinamika kelompok dan kemudian berpengaruh kepada perilaku konsumen.

5. Motivasi

Seorang konsumen yang memberi sebuah produk dikarenakan adanya sesuatu yang membuat tertarik akan membelinya. Proses tertariknya konsumen bergerak untuk membeli produk tersebut itulah yang disebut motivasi.

6. Persepsi

Persepsi dimana seseorang akan memberikan gambaran dan pemahaman kepada orang lain agar seseorang tersebut memilih, dan seseorang tersebut akan memberikan pilihannya.

7. Proses Belajar

Belajar merupakan dari bentuk perubahan dari diri seseorang dinyatakan dalam cara bertingkah laku pada pengalaman dan latihan. Dapat disimpulkan bahwa belajar adalah proses untuk memperoleh pengetahuan yang berasal dari suatu perubahan dalam diri seseorang senang, suka atau tidak suka, dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu obyek.

8. Sikap

Sikap dimana ekspresi perasaan seseorang yang menggambarkan dirinya merasa senang atau tidak, setuju atau tidak.

B. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori tentang penerimaan sebuah teknologi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori ini di perkenalkan oleh Davis pada tahun 1986, TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasined Action (TRA)* yang dipopulerkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980.

TAM merupakan sebuah model dimana dipakai oleh penggunanya melalui sitem informasi (Jogianto,2007). TAM memiliki sebuah asumsi ketika seseorang menggunakan sebuah teknologi dengan maksud bertujuan untuk maksimalkan penggunaan teknologi itu sendiri. Dengan kata lain untuk mengevaluasi kegunaan teknologi bagi penggunanya.

TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi (Davis, 1989).

Adapun manfaat dari teknologi yang dirasakan dari pengguna yaitu pengguna teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna, penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna, pengguna teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Ada 3 faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh Davis:

1. Manfaat yang dirasakan

Suatu tingkatan yang dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja.

2. Kemudahan penggunaan yang dirasakan

Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah.

3. Niat untuk menggunakan

Kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi dimana bermula dari niat.

Terdapat lima konstruk utama yang membentuk TAM, kelima konstruk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan/manfaat

Jogiyanto (2007) mendefinisikan bahwa seseorang yang menggunakan teknologi akan memudahkan suatu pekerjaan dan meningkatkan pada kinerja pekerjaan. Manfaat penggunaan TI memberikan kontribusi yang sangat positif bagi penggunanya dikarenakan dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI yang sangat berguna bagi pengguna.

2. Persepsi kemudahan pengguna

kepercayaan seseorang bahwa menggunakan teknologi mudah dan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Dari definisi diatas bahwa kemudahan akan mengurangi usaha pada pengguna teknologi baik itu waktu dan juga tenaga dalam mempelajari komputer. Seseorang pengguna TI mempercayai bahwa TI lebih fleksibel, mudah di gunakan dan dipahami sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

3. Sikap terhadap perilaku

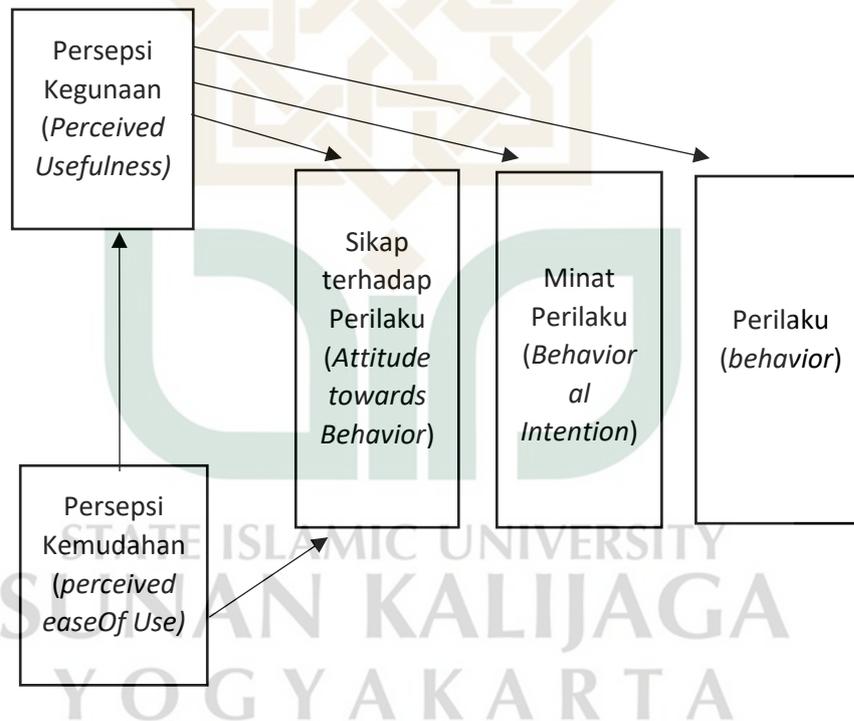
Sikap terhadap perilaku didefinisikan oleh Davis et al dalam Jogiyanto (2007) seseorang yang memiliki perasaan positif atau negative dengan melakukan perilaku yang akan dilakukan.

4. Minat perilaku

Minat perilaku dapat diartikan seseorang yang ingin melakukan sesuatu perilaku. Seseorang yang memiliki minat atau keinginan biasanya akan melakukannya (Jogiyanto, 2007).

5. Perilaku

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan dari seseorang dalam penggunaan teknologi hal ini dalam konteks penggunaan teknologi (Jogiyanto, 2007).



Gambar 2.1

Technology Acceptance Model (TAM)

C. Kemudahan

kemudahan dapat diartikan sebagai tingkat yang mana seseorang dalam menggunakan teknologi merupakan hal yang mudah sehingga tidak perlu melakukan usaha yang keras dari pemakaiannya (Davis 1989).

Igbraria (2000) mengatakan bahwa antara kemudahan dan persepsi individu saling berkaitan dimana dalam menggunakan komputer tingkat kepercayaan bagi individu yang akan menggunakan sebuah sistem informasi akan terhindar dari kesalahan. Kemudian persepsi berdampak pada perilaku, ketika persepsi seseorang semakin tinggi bahwaq menggunakan suatu sistem sangat mudah digunakan maka semakin tinggi juga pada pemanfaatan informasi, sehingga bagi pengguna teknologi semakin mudah dan banyak calon konsumen yang tertarik untuk menggunakan atau mengakses suatu sistem.

Kemudahan penggunaan dapat diartikan bahwa seseorang yang menggunakan teknologi akan percaya bahwa teknologi bebas dari usaha. Apabila seseorang merasa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakan. Sebaliknya apabila sistem tersebut merasa tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Kemudahan penggunaan pada *mobile banking* akan memudahkan nasabah untuk digunakan. Kemudian nasabaha akan mudah mempelajari bagaimana cara menggunakan *mobile banking* baik itu melakukan transaksi atau pun hal yang lainnya. Penerimaan yang di berikan oleh bank kepada nasabah pada suatu teknologi juga turut di pengaruhi oleh kemudahan dalam menggunakan sistem teknologi.

Persepsi kemudahan di yakini oleh pengguna bahwa kemudahan memiliki pengaruh pembentukan sikap seseorang untuk menerima teknologi. Intensitas pengguna dan interaksi pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan pengguna. Seseorang yang menggunakan suatu

sistem yang sering digunakan dapat dikatakan sistem tersebut banyak dikenal, lebih mudah digunakan, dan mudah untuk dioperasikan.

Menurut Davis (1989) indikator untuk mengetahui kemudahan yaitu:

1. Mudah dipelajari
2. Terkendali
3. Jelas dan mudah dimengerti
4. Fleksibel
5. Mudah digunakan

Menurut Seni dalam Fauziati (2012) persepsi penggunaan terhadap kemudahan dan menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

1. Berfokus pada teknologi seseorang yang memiliki pengalaman terhadap penggunaan teknologi, baik pengalaman penggunaan teknologi yang sejenis yang akan memudahkan pada teknologi yang baru begitu juga dengan sebaliknya.
2. Reputasi yang akan didapatkan oleh pengguna baik itu yang didengar maupun yang mendorong para pengguna teknologi sehingga meyakini akan kemudahan teknologi tersebut, demikian juga dengan sebaliknya.
3. Adanya mekanisme support yang handal, support yang handal akan mempercayai dan mempengaruhi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi, dan pengguna merasa yakin dengan adanya mekanisme support yang handal maka apabila ada kesulitan dalam menggunakan teknologi maka mendorong persepsi kearah yang positif.

D. Kepercayaan

Menurut Mcknight et. al (2002) kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam intraksi maupun proses transaksi. Menurut Arfan (2014) kepercayaan dapat diartikan sebagai kognitif dari sikap. Kepercayaan dapat berdasarkan dari bukti ilmiah, berdasarkan dari intuisi atau prasangka. Apakah seseorang percaya atau tidak pada fakta tertentu yang dimana potensi dari kepercayaan untuk membentuk sikap atau mempengaruhi dari perilaku.

Syaefullah (2014) mengartikan kepercayaan sebagai nilai hubungan seseorang dalam melakukan transaksi dengan adanya harapan pada lingkungan yang penuh ketidak pastian. Untuk dapat mempertahankan nasabah agar tetap menggunakan jasa layanan bank dalam jangka waktu panjang, pihak bank memerlukan nasabah yang loyal dengan cara memberikan konsep kepuasan pelanggan sehingga nasabah percaya terhadap ekselasi jasa sistem teknologi agar bank dapat mempertahankan eksistensinya pada era *online banking*.

Kotler dan Keller (2012) mengatakan kepercayaan merupakan ketersediaan perusahaan bergantungnya pada mitra bisnis. Kepercayaan bergantung kepada beberapa faktor yang mempengaruhi antara pribadi dan organisasi baik integritas, komunitas, kejujuran, dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan dalam situasi online dapat menjadi hal yang sangat sulit, perusahaan akan menerapkan beberapa peraturan ketat terhadap mitra bisnis online mereka dibanding dengan mitra lainnya.

Menurut Firdayanti (2012) kepercayaan merupakan dari persepsi konsumen mereka melihat dengan sudut pandang akan keandalan penjual pada pengalaman dan terpenuhinya harapan dan kepuasan konsumen.

Menurut Mcknight et. al (2002) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen, yaitu:

1. *Perceived web vendor reputation*

Reputasi merupakan hubungan antar penjual dan pembeli dimana penjual memberikan informasi kepada pembeli. Maka itu reputasi sangat penting untuk membangun kepercayaan seorang konsumen terhadap penjual.

2. *Perceived web site quality*

Perceived web site quality yaitu persepsi akan kualitas situs dari media maya. Tampilan toko dapat mempengaruhi kesan pertama yang terbentuk.

Menurut Ba dan Pavlou dalam Suryani (2014) indikator dari kepercayaan diantaranya yaitu:

- a. Tidak khawatir memberikan informasi keuangan
- b. Yakin dan percaya untuk menggunakan layanan
- c. Yakin dan percaya tidak di salah gunakan

E. Keamanan

Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi suatu masalah besar bagi suatu perusahaan apalagi perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang sangat rahasia yaitu data para nasabah. Menurut Rahardjo (2005: 2) keamanan informasi

adalah mencegah yang namanya pencurian atau penipuan pada sebuah sistem yang berbasis informasi, paling tidak adanya mendeteksi penipuan pada sistem informasi.

Keamanan merupakan kemampuan bank menjaga keamanan dan kerahasiaan baik berupa transaksi nasabah maupun data nasabah terhadap orang yang tidak berwenang untuk menyalah gunakan data nasabah. Keamanan yang dilakukan bank transaksi elektronik membuat pihak bank menjaga data nasabah dalam melakukan transaksi online. Banyak survei yang mengatakan bahwa kepercayaan mempengaruhi jumlah pengguna, nasabah yang mengalami kekhawatiran tentang kerahasiaan pada transaksi online pada datapribadi mereka (Maharsi dan Fenny, 2006).

Menurut sathye dalam Almontaha (2008) keamanan merupakan hal yang paling penting dan seringkali di publikasikan masalah keamanan terhadap kepercayaan nasabah melalui media terhadap keamanan internet banking. Zahid et al (2010) keamanan melalui sudut pandang konsumen dimana keamanan merupakan untuk melindungi informasi ataupun data dari konsumen dari kejahatan penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.

Dalam konteks internet banking sering kali terjadinya ancaman keamanan baik itu serangan ataupun penyalahgunaan melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentik palsu (Yousafzi, 2007). Menurut Yoon dan Ocenna (2012) bahwa keamanan adalah sebuah kenyamanan dalam melakukan transaksi yang dilakukan oleh

nasabah, dikarenakan bahwa internet banking sangat fleksibel dalam hal waktu dan tempat.

Menurut Rahardjo (2005) terdapat indikator yang terdapat pada suatu sistem teknologi informasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keamanan bank
- b. Sistem kerahasiaan bank
- c. Jaminan keamanan dan kerahasiaan

F. Keputusan

Keputusan merupakan suatu permasalahan yang kemudian diproses melalui latar belakang dari permasalahan, dan akan diidentifikasi sehingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Dan rekomendasi itu yang akan digunakan pada pengambilan keputusan (fahmi, 2016). Stephen Robbins dan mary Coulter dalam fahmi (2016) mengatakan mengambil keputusan harus dilakukan menggunakan tahapan yang terdiri dari beberapa langkah diantaranya mengidentifikasi sebuah masalah, mengidentifikasi sebuah keputusan, memberi bobot pada kriteria, mengembangkan alternatif, memilih alternatif, melakukan alternatif, dan mengevaluasi efektifitas kemampuan.

Keputusan merupakan sebuah penyelesaian masalah dari setiap permasalahan. Pada kamus besar ilmu pengetahuan mendefinisikan mengambil keputusan adalah suatu kebijakan yang didasarkan pada kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya terdapat hanya satu alternative tidak ada satu keputusan yang diambil (Dagun, 2006).

Teori selanjutnya yaitu teori keputusan pembelian, menurut Kotler (2009) keputusan pembelian yaitu beberapa tahapan yang dilakukan oleh konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian suatu produk. Perilaku konsumen merupakan perilaku seseorang yang membeli barang dan jasa untuk di gunakan atau di konsumsi secara pribadi. Perilaku pembelian dipengaruhi dari karakteristik budaya, pribadi, sosial, dan psikologi.

Menurut Kotler (2009) terdapat lima proses keputusan pembelian yang dilalui oleh setiap individu dalam melakukan pembelian, yaitu:

1. Pengenalan Kebutuhan

Biasanya konsumen merasa atas kebutuhan produk atau jasa yang mereka ingin gunakan, konsumen biasanya akan membeli produk atau menggunakan jasa yang mereka butuhkan dengan mencari perbedaan antara keadaan nyata dengan keadaan yang mereka inginkan.

2. Pencarian Informasi

Keputusan pembelian yang sering terjadi yaitu konsumen sering melakukan pencarian informasi tentang produk dan jasa yang akan mereka butuhkan dengan cara mencari informasi sebanyak-banyaknya.

3. Evaluasi Alternatif

Konsumen sering melakukan mencari informasi yang didapat dan kemudian untuk mengevaluasi yang ada, proses memilih produk yang ada.

4. Keputusan Pembelian

Konsumen sering melakukan keputusan pembelian ketika produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan yang akan mereka gunakan.

5. Tingkah laku Pasca Pembelian

Tindak lanjut konsumen ketika merasa puas akan terpenuhinya kebutuhan mereka akan produk dan jasa yang mereka gunakan.

Setiap pembelian konsumen tercipta karena adanya *needs* (kebutuhan keperluan) atau *wants* (keinginan) atau campuran keduanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan membeli:

1. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan dimana nilai budaya yang di pakai oleh masyarakat serta suku terhadap produk yang mereka pakai dan menjadi kebiasaan untuk menggunakan produk yang sering digunakan.

2. Faktor Sosial

Setiap kelompok atau komunitas akan mempengaruhi setiap keputusan terhadap pembelian barang atau jasa. Faktor ini juga sangat penting bagi seseorang untuk memilih pada suatu barang atau jasa.

3. Faktor Pribadi

Kepribadian setiap seseorang pasti berbeda-beda dikarenakan memiliki sikap kepribadian masing-masing baik berupa usia, kondisi keuangan, serta gaya hidup.

4. Faktor Psikologi

Faktor ini akan mempengaruhi seseorang dari kejiwaannya untuk tindakan membeli barang atau jasa baik dari motivasi, kepercayaan, dan perilaku.

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) keputusan dapat diukur menggunakan beberapa indikator:

- a. Pengenalan masalah
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan pembelian
- e. Perilaku pasca pembelian

G. Mobile Banking

Menurut Riswadi (2005) *mobile banking* merupakan sebuah layanan yang di berikan oleh pihak bank untuk melakukan transaksi kepada nasabahnya. *Mobile bankig* merupakan aplikasi yang di luncurkan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi bisa melalui *handphone* yang bisa dilakukan nasabah untuk melakukan transaksi dimana aja. Fitur dari perbankan yang dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran kartu kredit, atau listrik, dan telpon, serta pemebelian voucher. Untuk fitur lainnya dapat dilakukan tergantung pada akses yang diberikan oleh bank (haqiqi, 2017).

Mobile banking adalah sebuah aplikasi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi di mana saja melalui *handphone*, dengan beberapa menu yang telah tersedia di dalam aplikasi untuk memudahkan penggunanya melakukan transaksi (Wiryani, 2015).

Fitur pada aplikasi *mobile banking* cukup banyak diantaranya informasi tentang saldo, rekening, layanan transaksi, transfer, dan juga pembelian, jadi nasabah tidak perlu lagi ke ATM untuk melakukan transaksi.

H. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran pustaka yang dilakukan, terdapat beberapa penelitian yang dapat di gunakan untuk memperkuat pelaksanaan penelitian. Berikut adalah ringkasan penelitian yang akan di lakukan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdulu

No	Penelitian dan Tahun	Sumber Referensi	Judul	Variabel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Dhia Fairuz Zahiroh 2019	Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga	Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Manfaat, Persepsi kemudahan, Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan BSM E-Money dan Sikap	Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Pengetahuan, Sikap Alat Analisis: Uji Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji T	Persepsi Manfaat, Kemudahan, Pengetahuan, dan Sikap Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan E-Money

		Yogyakarta	Sebagai Variabel Intervening dengan Teori TAM		
2	Syamsul Hadi Novi	Skripsi Universitas Islam Indonesia	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking	Variabel: Kemudahan Penggunaan, manfaat, Risiko, Kemampuan Akses, Keamanan Alat Analisis: Regresi Berganda	Persepsi Keamanan dan Persepsi Kemampuan Akses Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Mobile banking, Sedangkan Persepsi Risiko, kemudahan, dan manfaat tidak berpengaruh

					Signifikan Terhadap Mobile banking
3	Indra Liempepas, meicael, sabrina, 2019	Jurnal Riset Manajemen sains Indonesia	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan : studi empiris pada mobile Banking	Variabel: Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan, Nilai Layanan, Kualitas, Kecemasan Alat Analisis: Uji Reliabilitas dan Validitas	Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan, Nilai layanan memiliki efek positif dan signifikan, sedangkan kualitas dan kecemasan memiliki efek negatif untuk berkelanjutan penggunaan

					mobile banking
4	Vina Pandu Winata, 2018	<i>Journal of Economic Studies</i>	Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi, Menggunakan BSM Mobile Banking	Variabel: Kemudahan, Efisien, keamanan Alat Analisis: Analisisn Binary logistic	variabel kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah BSM kantor cabang Payakumbuh.

5	Heri Setiawan, 2014	Jurnal keuangan dan Perbankan	Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi nilai dan kepercayaan Terhadap kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Layanan Mobile Banking	Variabel: Persepsi nilai, kepuasan konsumen, kepercayaan, kualitas layanan Alat Analisis: Uji Model	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan bank

6	Kun Chang Lee , Namho Chung 2009	Jurnal keuangan dan Perbankan	Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan terhadap mobile banking di Korea: Perspektif model DeLone dan McLean yang dimodifikasi	Variabel: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain, kepercayaan Alat analisis: Uji Model	Hasil penelitian menunjukk n bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
---	--	--	---	--	---

7	Shuhaida Mohamed Shuhidan. Saidatul Rahah Hamidi, dan and Intan Syazwani Saleh. 2017	Internatio nal Research and Innovation Summit (IRIS2017)	Perceived Risk towards Mobile Banking: A case study of Malaysia Young Adulthood	Variabel: perceived risk toward mobile banking Alat Analisis:	Hasil penelitian menunjukka n bahwa Perceived risk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunaka n <i>mobile banking</i>
8	Anik Susanti 2015	Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Ygyakarta	Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi risiko, persepsi kegunaan, persepsi	Variabel: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, persepsi	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif signifikan

			kepercayaan terhadap minat menggunakan mobile banking	kepercayaan, dan minat. Alat analisis: uji Regresi Berganda	terhadap minat menggunakan mobile banking. Sedangkan persepsi resiko dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking.
--	--	--	---	--	---

I. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking

Davis (1998) mendefinisikan bahwa kemudahan membentuk sikap seseorang untuk menerima sebuah sistem informasi atau teknologi dikarenakan kemudahan memiliki pengaruh yang sangat kuat. Maka ketika sebuah teknologi mudah untuk digunakan maka seseorang akan menggunakannya, begitu dengan sebaliknya jika sebuah teknologi tidak mudah untuk digunakan maka seseorang tidak akan menggunakan teknologi atau sistem informasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dhia fairuz yang berjudul pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, pengetahuan terhadap minat menggunakan e-banking dan sikap sebagai variabel intervening dengan teori TAM, bahwasannya kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-banking.

H1: Kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking

Menurut anik dalam penelitiannya mengatakan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, hal ini terdapat dalam penelitiannya berjudul pengaruh persepsi

kemudahan, pengaruh risiko, persepsi kegunaan, dan persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaan layanan *mobile banking*, bahwasannya kepercayaan memiliki efek yang kuat dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

H2: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking

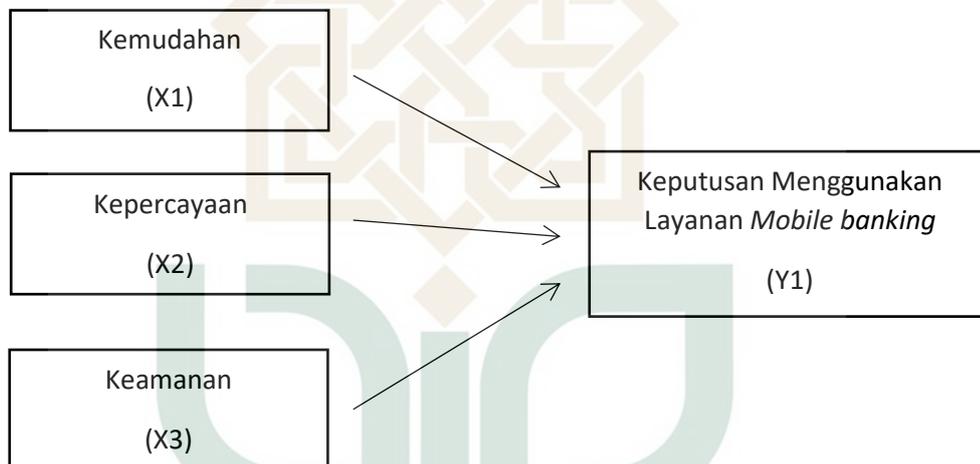
Rahadjo (2005) mendefinisikan bahwa keamanan ialah bagaimana kita dapat mencegah yang namanya penipuan, dengan adanya keamanan dapat mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem informasi. Maka jika keamanan sudah terkendali di dalam perbankan nasabah akan sepenuhnya percaya terhadap sistem perbankan untuk melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*. Namun jika dari nasabah akan ragu menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi di perbankan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Vina Pandu yang berjudul analisis kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSM, bahwasannya

keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking.

H3: Keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

J. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran

Keterangan berpikir:

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kemudahan, kepercayaan, dan keamanan sebagai variabel bebas, Sedangkan pada variabel terikat adalah keputusan menggunakan layanan mobile banking. Hal ini apakah kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap putusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan mobile banking syariah.

Pada penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori yang digunakan TAM adalah variabel kemudahan sedangkan variabel yang lain yaitu kepercayaan dan keamanan diambil dari teori lain.



BAB III

Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013), data kuantitatif metode yang digunakan terhadap data yang menggunakan angka dan pembahasannya menggunakan uji statistik, teknik perhitungannya secara kuantitatif matematik, dan pembahasannya secara uji statistik.

B. Jenis dan Sumber Data

Data pada penelitian ini bersumber dari data primer. Menurut Sekaran (2013), data primer data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dengan cara menyebarkan kuisisioner. Sumber data primer dari peneliti ini adalah responden mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang yang memiliki karakteristik tertentu yang terdiri atas suatu objek atau subyek, dan kemudian akan di dipelajari dan menjadikan sebuah kesimpulan oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Sumatra Utara yang ada di Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data (Sukandarrumidi, 2012).

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut:

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

Keterangan

n = Jumlah sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,1) atau sampling error = 10%

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100

Hasil perhitungan sampel didapatkan angka 96,04 akan tetapi untuk bilangan tersebut berlaku pembulatan kebawah sehingga dibulatkan menjadi 96 sampel. Responden adalah 100 pengguna *mobile banking* mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dari populasi secara acak atau disebut dengan teknik sampel random dan setiap anggota dapat untuk dijadikan sampel (Purwanto, 2016).

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu objek dimana peneliti bertujuan ingin memperoleh hasil informasi yang dapat disimpulkan (Sugiyono, 2013). Adapun variabel yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel independen (bebas) yaitu yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain.
2. Variabel dependen (terikat) yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel independen.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan (X1), kepercayaan (X2), keamanan (X3). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan menggunakan layanan *mobile banking* (Y1).

1. Variabel Kemudahan

Kemudahan sangat mempengaruhi terbentuknya sikap seseorang untuk menerima penggunaan teknologi. Sehingga sistem informasi sangat berperan penting ketika mudah untuk digunakan maka seseorang akan percaya untuk menggunakan begitu juga dengan sebaliknya jika tidak mudah di gunakan maka seseorang tidak akan percaya untuk menggunakan sistem informasi (Davis, 1989).

Menurut Davis (1989) indikator untuk mengetahui kemudahan yaitu:

- a. Mudah dipelajari
- b. Terkendali
- c. Jelas dan mudah dimengerti

- d. Fleksibel
- e. Mudah digunakan

2. Variabel Kepercayaan

Syaefullah (2014) pengertian kepercayaan sebagai nilai hubungan seseorang dalam melakukan transaksi dengan adanya harapan pada lingkungan yang penuh ketidak pastian. Untuk dapat mempertahankan nasabah agar dapat menggunakan jasa layanan bank dalam jangka waktu yang panjang, pihak bank memerlukan nasabah yang loyal dengan cara memberikan konsep konsep kepuasan pelanggan sehingga nasabah percaya terhadap eksalasi jasa sistem teknologi agar bank dapat memepertthankan eksistensinya pada era online banking.

Menurut Ba dan Pavlou dalam Suryani (2014) indikator dari kepercayaan diantaranya yaitu:

- a. Tidak khawatir memberikan informasi keuangan
- b. Yakin dan percaya untuk menggunakan layanan
- c. Yakin dan percaya tidak di salah gunakan

3. Variabel Keamanan

keamanan ialah bagaimana kita dapat mencegah yang namanya penipuan, dengan adanya keamanan dapat mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem informasi. Maka jika keamanan sudah terkendali di dalam perbankan nasabah akan sepenuhnya percaya terhadap sistem perbankan kemudian melakukan transaksinya melalui *mobile banking*. Namun jika dari

nasabah akan ragu menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi di perbankan (Rahadjo, 2005).

4. Keputusan Menggunakan Layanan *Mobile Banking*

Keputusan didefinisikan sebuah pilihan atau kebijakan yang kemudian memiliki kriteria tertentu. Kemudian proses ini memiliki dua alternative bahkan lebih, jika hanya memiliki satu maka tidak akan ada satu keputusan yang akan diambil (Dagun, 2006).

Menurut Kotler dan Amstrong (2008) keputusan dapat diukur menggunakan beberapa indikator:

- a. Pengenalan masalah
- b. Pencarian informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan pembelian
- e. Perilaku pasca pembelian
- f. Teknik Pengumpulan Data

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut (sukandarrumidi, 2012), kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data atau angket. Yang dimana dengan cara pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu data berupa pertanyaan kepada responden untuk di isi. Kuesioner tersebut di berikan kepada mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta yang menggunakan layanan *mobile banking* sebagai sampel yang

di sesuaikan persepsi mereka dalam keputusan menggunakan layanan *mobile banking*. Kuesioner dirancang menggunakan skala *likert* yang bersifat ordinal. Skala tersebut digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Jawaban dari setiap item instrumen memiliki nilai dari sangat negative dan selanjutnya data tersebut akan di analisis dengan menggunakan regresi.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi pernyataan yang berhubungan dengan dan kemudian disusun dengan skala likert. Skala likert memiliki lima tingkat jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Tingkat jawaban tersebut adalah sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Adapun penelitian ini menggunakan skala liker hanya empat tingkatan, yaitu:

Tabel 3.1

Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Skala likert dalam penelitian ini menggunakan empat penelitian dengan menghilangkan jawaban netral dan ragu-ragu. Menurut Kelling (2008) dikarenakan ragu-ragu memiliki makna ganda, pada jawaban netral dan ragu-ragu dapat mengakibatkan adanya berkurangnya informasi dikarenakan jawaban responden yang menjawab netral atau ragu-ragu. Sehingga peneliti mengambil empat alternative penelitian untuk menghindari responden yang menjawab ragu-ragu.

G. Teknik Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2015) pada uji ini untuk mengukur apakah kuesioner valid atau tidak untuk dilanjutkannya penelitian. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

Ketika analisis dilakukan maka dalam tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*. Dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilainya positif.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur instrument pada penelitian dari variabel dan indikator atau konstruk. Ketika jawaban

seseorang terhadap pertanyaan yang diberikan melalui kuisioner adalah konsisten atau stabil , maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel.

Untuk melihat reliabilitas, maka di hitung cronbach alpha masing-masing variabel. Untuk proses pengolahan data pada penelitian ini, penulis menggunakan program SPSS. SPSS akan mengukur dan memberikan fasilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2005).

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi untuk menemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogol. Variabel ortogol adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol.

Uji ini digunakan untuk penelitian dengan dua atau lebih variabel bebas. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas, jika korelasi terjadi maka akan kesulitan dalam menentukan variabel mana yang mempengaruhi variabel terikat.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menilai apakah adanya ketidaksamaan varian dari beresidual untuk pengamatan pada model regresi linier. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk mengregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2005).

Uji heteroskedastisitas memiliki kriteria pada model regresinya, jika nilai signifikansinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.

c. Uji Normalitas

Fungsi uji normalitas ialah untuk menguji nilai residual yang sudah distandarisasi pada regresi distribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya (Suliyanto, 2011). Uji normalitas ini menggunakan model *kolmogorov-smirnov*. Jika data berdistribusi normal, maka nilai signifikansi adalah lebih besar dari 0,5. Jika data berdistribusi tidak normal, maka signifikansi kurang dari 0,05.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan model regresi linier dengan melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Uji ini bertujuan untuk memprediksi nilai rata-rata dari populasi berdasarkan dari variabel bebasnya (suliyanto, 2011).

Persamaan umum regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \epsilon$$

Keterangan:

Y : Keputusan menggunakan *mobile banking*

X₁ : Kemudahan

X₂ : Kepercayaan

X₃ : Keamanan

a : *Intercept* (konstanta)

€ : Nilai residu

Untuk menghitung nilai *intercept* (a) dan koefisien regresi

(b₁, b₂, ..., b_n) dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{\sum xy - n \cdot \bar{x} \cdot \bar{y}}{\sum x^2 - n \cdot \bar{x}^2}$$

$$a = \bar{y} - b(\bar{x})$$

keterangan:

a = Nilai Konstanta

y = Rata-rata Variabel y

x = Rata-rata Variabel x

3. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Pada uji koefisien determinasi untuk menunjukkan persentase dari pengaruh semua variabel independent terhadap variabel dependen. Pada koefisien determinasi memiliki nilai berbeda antara 0 sampai 1. Jika mendekati 1 (satu) maka variabel bebas hampir memberikan informasi untuk memprediksi variabel terikat atau indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan dari perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruhnya variabel bebas dengan variabel terikat (Sugiyono, 2013).

2. Uji F

Uji ini bertujuan apakah variabel independent berpengaruh secara bersama-sama, dengan menentukan tingkat signifikan digunakan $\alpha = 0,05$ atau 5 % melalui program SPSS.

3. Uji T

Menurut (Bawono, 2006) uji ini bertujuan selain mengetahui kemampuan variabel independent mampu atau tidak secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen, perlu juga mengetahui apakah setiap variabel independent juga berpengaruh terhadap variabel dependennya, yaitu dengan uji t. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima, artinya antara variabel independent dengan variabel dependen tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.
2. Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 di tolak, artinya pada variabel independent tidak ada pengaruh positif dan signifikan antar variabelnya. Dapat juga dilihat pada t hitung dengan t tabel untuk menentukan H_0 di terima atau tidak, dengan cara melihat nilai signifikannya lebih atau kurang dari 5%.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara online melalui google form dikarenakan adanya pandemic covid 19, dan ada beberapa langsung menyebarkan kuesioner langsung ke mahasiswa Sumatra Utara yang masih berada di Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari hingga bulan Mei 2020. Data responden di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jenis *mobile banking* yang digunakan.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk profil responden. Data tersebut sebagai informasi untuk memudahkan peneliti yang akan dilakukan, adapun karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Karakteristik Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta dapat dilihat pada *table* berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada *table* dapat diketahui bahwa Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta yang menjadi responden dalam penelitian ini

terdiri 44 orang berjenis kelamin laki-laki dan 56 berjenis kelamin perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan dalam penelitian ini jumlahnya lebih besar dari pada responden jenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Jenis *Mobile Banking*

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden berdasarkan jenis *mobile banking* yang di gunakan oleh Mahasiswa Sumatra utara di Yogyakarta dari masing-masing responden berdasarkan *table* berikut:

Tabel 4.2
Mobile Banking yang di Gunakan Responden

Jenis Mobile Banking	Jumlah	Persentase
Bank Syariah Mandiri	56	56%
BRI Syariah	23	23%
BNI Syariah	12	12%
Bank Muamalat	9	9%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan *table* diatas dapat diketahui bahwa jenis *mobile banking* yang paling banyak di gunakan adalah BSM dengan 56 pengguna, BRI Syariah 23 pengguna, BNI Syariah 12 pengguna, Bank Muamalat 9 pengguna.

C. Hasil Analisis Data

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui butir item yang valid atau tidak valid, dilakukan dengan cara melihat nilai r_{hitung} . Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid, sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kemudahan (X1)	1	0,394	0,1966	Valid
	2	0,329	0,1966	Valid
	3	0,266	0,1966	Valid
	4	0,438	0,1966	Valid
	5	0,252	0,1966	Valid
	6	0,445	0,1966	Valid
Kepercayaan (X2)	7	0,569	0,1966	Valid
	8	0,453	0,1966	Valid
	9	0,537	0,1966	Valid
	10	0,380	0,1966	Valid
	11	0,393	0,1966	Valid
	12	0,330	0,1966	Valid
Keamanan (X3)	13	0,500	0,1966	Valid
	14	0,459	0,1966	Valid
	15	0,474	0,1966	Valid
	16	0,220	0,1966	Valid
	17	0,471	0,1966	Valid
	18	0,222	0,1966	Valid

Keputusan (Y)	19	0,302	0,1966	Valid
	20	0,408	0,1966	Valid
	21	0,291	0,1966	Valid
	22	0,471	0,1966	Valid
	23	0,468	0,1966	Valid
	24	0,228	0,1966	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan *table* diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal tersebut berarti bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebagai pengukur hasil penelitan dimana apakah hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi lebih dari satu. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kemudahan (X1)	6 Item	0,605	Reliabel
Kepercayaan (X2)	6 Item	0,697	Reliabel

Keamanan (X3)	6 Item	0,630	Reliabel
Keputusan (Y)	6 Item	0,624	Reliabel

Sumber: pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Croncombach's Alpha* dari variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan keputusan adalah (lebih besar atau sama dengan) $\geq 0,6$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dinyatakan Reliabel atau keandalan konsisten internal pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dianggap baik.

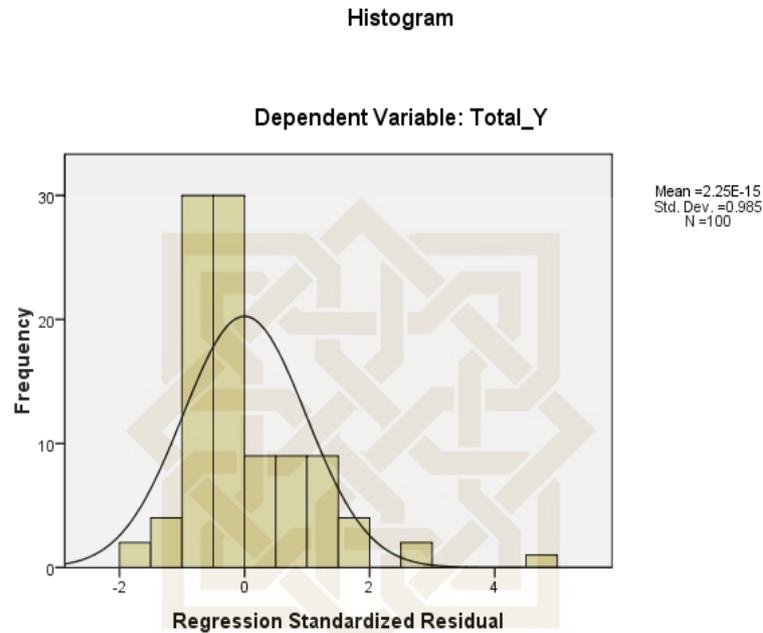
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji dari nilai residual apakah telah distandarisasi pada model berdistribusi normal atau tidak. Adapun cara yang digunakan untuk mengelolah uji normalitas menggunakan nilai signifikansi sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka residual tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Histogram Uji Normalitas Data



Sumber: Pengolahan SPSS 26 (2020)

Tabel 4.5
One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardised Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	1.679
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,107

Sumber: pengolahan SPSS 26 (2020)

Berdasarkan *uji Kolmogorov-smirnov* dapat diketahui bahwa model regresi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi (lebih besar sama dengan) $\geq 0,05$ tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,107. Dengan demikian nilai signifikansi $0,107 \geq 0,05$, maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas ini adalah dengan cara memperhatikan nilai *Variance Inflating Factor* (VIF). Apa bila nilai VIF kurang dari 10 berarti tidak terjadi multikolinearitas, data lolos dari uji. Selain itu untuk melihat lolos tidaknya pada uji ini juga dapat dilihat pada nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ maka lolos uji multikolinearitas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kemudahan (x1)	0,956	1,046	Lolos
Kepercayaan (X2)	0,510	1,959	Lolos
Keamanan (X3)	0,504	1,983	Lolos

Sumber: pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari hasil uji multikolinearitas yaitu semua variabel *independent* memiliki nilai *tolerance* (lebih dari sama dengan) $\geq 0,10$ dan nilai VIF (kurang dari

sama dengan) ≤ 10 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengetahui pada model regresi apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara pengujian pada uji ini adalah dengan cara melihat nilai signifikansi. Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika signifikansi $\leq 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

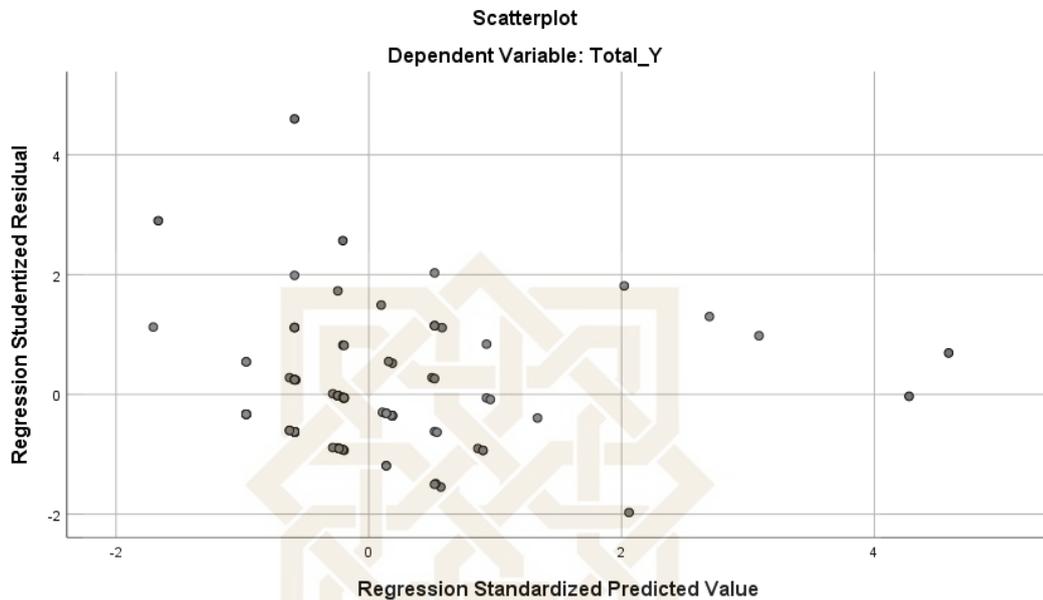
Tabel 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas

variabel <i>Independen</i>	Sig	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,149	Lolos
Kepercayaan (X2)	0,673	Lolos
Keamanan (X3)	0,866	Lolos

Sumber: penolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi pada tiap variabel *Independent* (lebih dari sama dengan) $\geq 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2
Grafik Normal Plot



Sumber: Pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan gambar grafik histogram dan Normal P-P Plot diketahui bahwa residual terlihat berdistribusi secara normal. Hal tersebut terlihat dari data yang menyebar diantara garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal. Selain itu pengujian kedua dilakukan dengan menggunakan *uji Kolmogorov* sebagai berikut.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda merupakan analisisn ketergantungan dari satu atau lebih bebas terhadap suatu variabel terikat dengan tujuan untuk menduga atau memprediksi nilai rata-rata populasi berdasarkan pada variabel bebasnya. Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \epsilon$$

Dimana:

y = Keputusan

x_1 = Kemudahan

x_2 = Kepercayaan

x_3 = Keamanan

a = *Intercept* (konstanta)

b = Koefisien regresi

ϵ = Nilai residu

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

variabel <i>Independen</i>	B	Sig
(<i>Constant</i>)	0,529	0,834
Kemudahan (X1)	0,339	0,001
Kepercayaan (X2)	0,348	0,009
Keamanan (X3)	0,304	0,037

Sumber: Pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi antara variabel *Independen* sebagai berikut: Y (Keputusan) = 0,529 + 0,339 Kemudahan + 0,348 Kepercayaan + 0,304 keamanan.

Persamaan regresi diatas dapat di interpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta

Hasil dari koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien konstanta sebesar 0,529 yang berarti apabila variabel dianggap konstan, maka keputusan menggunakan *mobile banking* akan konstan sebesar 0,529.

b. Kemudahan

Koefisien regresi dari kemudahan memberikan nilai sebesar 0,339 dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika kemudahan meningkatkan satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pada keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,339.

c. Kepercayaan

Koefisien regresi dari kepercayaan memberikan nilai sebesar 0,348 dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika kepercayaan meningkat sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pada Keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,348.

d. Keamanan

Koefisien regresi dari keamanan memberikan nilai sebesar 0,304 dan bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika keamanan meningkatkan sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pada Keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,304.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) adalah variabel bebas terhadap variabel tergantung apakah saling berkontribusi. Jika koefisien determinasi semakin tinggi maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergantungnya (suliyanto, 2011)

Besarnya koefisien determinan adalah kuadrat dari koefisien korelasi dengan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

R^2 = Koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinan

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estimate
0.615 ^a	0,378	0,358	1,156

Sumber: pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,358. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking* mampu dijelaskan oleh variabel

independent yang meliputi kemudahan, kepercayaan, keamanan yaitu sebesar 35,8% dan sisanya 64,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Pengujian tersebut menunjukkan bahwa terdapat variabel bebas lain yang dapat mempengaruhi keputusan Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking*.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).

Apabila signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10
Hasil Uji Simulat

Model	<i>Sum of Square</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	sig
<i>Regression</i>	77,930	3	25,977	19,436	.000 ^b
<i>Residual</i>	128,310	96	1,337		
Total	206,240	99			

Sumber: Pengolahan data SPSS 26 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 (lebih kecil dari sama dengan) $\leq 0,05$. Oleh karena itu,

H₀ ditolak, artinya menerima hipotesis H₁ yaitu secara simultan (bersama-sama) variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Parsial (Uji T)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2005). Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Jika signifikansi t hitung lebih besar dari α , maka H₀ di terima, artinya variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika signifikansi t hitung lebih kecil dari α , maka H₀ ditolak, artinya variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial

<i>Variabel Independen</i>	T	Sig
(Constant)	0,210	0,834
Kemudahan	3,314	0,001
Kepercayaan	2,655	0,009
Keamanan	2,120	0,037

Sumber: Pengolahan data SPSS 26 (2020)

Sebelum membandingkan antara $t_{hitung} < t_{tabel}$, perlu diketahui terlebih dahulu nilai t_{tabel} melalui perhitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

$$= t(0,05/2; 100-3-1)$$

$$= t(0,025; 96)$$

$$= 1,984$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

k = Jumlah Variabel Bebas

Berdasarkan uji t (parsial) pada tabel diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengajuan hipotesis pertama di ajukan untuk menguji pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta untuk menggunakan *mobile banking* Syariah. Hipotesis yang dibangun yaitu sebagai berikut:

H_0 : Kemudahan tidak berpengaruh Positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

H_1 : Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas memberikan nilai variabel kemudahan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,314 > 1,984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hak tersebut menyimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

b. Pengajuan hipotesis kedua

Pengajuan hipotesis ditujukan untuk menguji pengaruh variabel kepercayaan terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Utara menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis yang dibangun yaitu sebagai berikut:

H0: Kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

H2: Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas memberikan nilai variabel kepercayaan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,655 > 1,984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,009 < 0,05$). Hal tersebut menyimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima. Artinya, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Pengajuan hipotesis ketiga ditujukan untuk menguji pengaruh variabel keamanan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis yang dibangun sebagai berikut:

H0: Keamanan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

H3: Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap

keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas memberikan nilai variabel keamanan dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,120 > 1,984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,037 < 0,05$). Hal tersebut menyimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya, keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan *mobile banking*.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Menggunakan *Mobile Banking*

Apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($3,314 > 1,984$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking* Syariah.

Pada penelitian uji regresi linier berganda variabel kemudahan memberikan nilai 0,339 yang bernilai positif, hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,339.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori yang disampaikan oleh Jogiyanto (2007) tentang kemudahan. Jika seorang merasa bahwa sistem informasi mudah di gunakan. Maka seseorang tersebut akan

menggunakan. Mayoritas responden dalam penelitian ini setuju bahwa kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*.

Berikut adalah gambaran jawaban kuesioner responden pada variabel kemudahan:

Tabel 4.12
Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kemudahan

Variabel Independen	Item Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
Kemudahan (X1)	X1.1	0	0	87	13	100
	X1.2	0	0	89	11	100
	X1.3	0	0	79	21	100
	X1.4	0	0	92	8	100
	X1.5	0	0	22	78	100
	X1.6	0	0	91	9	100
Total Jawaban		0	0	460	140	600

Data primer yang di olah, 2020

Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban dari 100 responden terhadap kuesioner yang telah diberikan. Mayoritas responden menyampaikan bahwa *mobile banking* sangat mudah digunakan dan mudah di mengerti. Responden menyetujui pernyataan bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak bergantung pada jam oprasional bank.

Dari hasil wawancara responden selanjutnya menyampaikan bahwa menggunakan *mobile banking* sangat mudah untuk melakukan transaksi karena bisa melalui *handphone*, tanpa harus pergi ke Bank atau ATM. Selain itu, responden menyampaikan bahwa menggunakan *mobile banking* tidak memerlukan keterampilan khusus. Dengan demikian,

responden menyetujui bahwa terdapat banyak kemudahan yang diterima nasabah apabila menggunakan *mobile banking* dan menambah keterampilan.

Pihak perbankan memberikan kemudahan penggunaanya ketika menggunakan mobile banking dimana transaksi tanpa kartu tanpa harus melakukan transaksi dibank langsung atau ATM, buka tabungan atau bisa melalui *mobile banking*, akses lebih mudah dengan sidik jari, transfer tersedia lengkap, pembelian dan pembayaran sudah tersedia di aplikasimobile banking seperti pulsa dan listrik, top up jadi mudah untuk pengguna go-pay ovo dan sebagainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Vina Pandu Winata bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan m banking BSM.

2. Pengaruh kepercayaan Terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Menggunakan *Mobile Banking*

Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,655 > 1,984$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking*.

Pada penelitian uji regresi linier berganda variabel kepercayaan

memberikan nilai 0,348 yang bernilai positif, hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan mobile banking sebesar 0,348.

Menurut Firdayanti (2012) kepercayaan merupakan keandalan penjual serta pengalaman sehingga terpenuhinya dan kepuasan pada konsumen. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) mengatakan kepercayaan merupakan terhadap mitra bisnisnya, sehingga kepercayaan saling berhubungan antara pribadi dan sebuah organisasi seperti kompetensi, kejujuran, dan kebaikan hati.

Berikut adalah gambaran jawaban kuesioner responden pada variabel kemudahan:

Tabel 4.13
Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kepercayaan

Variabel Independen	Item Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
Kepercayaan (X2)	X2.1	0	1	94	5	100
	X2.2	0	1	86	13	100
	X2.3	0	1	91	8	100
	X2.4	0	0	80	20	100
	X2.5	0	1	91	8	100
	X2.6	0	3	87	10	100
Total Jawaban		0	7	529	64	600

Data primer yang diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban dari 100 responden terhadap kuesioner yang telah diberikan. Mayoritas responden menyampaikan bahwa merasa yakin dan percaya untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Responden menyetujui pernyataan

transaksi transfer dana melalui *mobile banking* dapat di percaya.

Dari wawancara responden selanjutnya menyampaikan bahwa meyakini dan mempercayai layanan *mobile banking* aman untuk melakukan transaksi, dan tidak merasa khawatir untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking* karena di lakukan sendiri menggunakan *handphone*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anik Susanti 2015, persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

3. Pengaruh Keamanan Terhadap keputusan Mahasiswa Sumatra Menggunakan *Mobile Banking*

Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,120 > 1,984$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,037 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking*.

Pada penelitian uji regresi linier berganda variabel keamanan memberikan nilai 0,304 yang bernilai positif, hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* sebesar 0,304.

Menurut Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah mencegah

yang namanya pencurian atau penipuan pada sebuah sistem yang berbasis informasi, paling tidak untuk mendeteksi adanya penipuan pada sistem informasi.

Berikut adalah gambaran jawaban kuesioner responden pada variabel kemudahan:

Tabel 4.14
Detail Jawaban Kuesioner Variabel Keamanan

Variabel Independen	Item Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
		STS	TS	S	SS	
Keamanan (X3)	X3.1	0	2	92	6	100
	X3.2	0	1	89	10	100
	X3.3	0	0	96	4	100
	X3.4	0	0	70	30	100
	X3.5	0	1	87	12	100
	X3.6	0	0	93	7	100
Total Jawaban		0	4	527	69	600

Data primer yang diolah, 2020

Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban dari 100 responden terhadap kuesioner yang telah diberikan. Mayoritas responden menyampaikan bahwa *mobile banking* setuju bahwasannya bank memiliki pengendalian dan keamanan yang cukup baik untuk melindungi data pribadi responden. Responden menyetujui pernyataan kerahasiaan data pada *mobile banking* akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri, dengan melakukan sidik jari atau pin untuk melakukan transaksi melalui *handphone*.

Responden selanjutnya mengatakan bahwa melakukan transaksi

melalui *mobile banking* lebih aman karena dilakukan di *handphone* masing-masing, tidak adanya penipuan yang dilakukan oleh oknum kejahatan yang biasa dilakukan ketika melakukan transaksi melalui ATM.

Walaupun responden mengatakan menggunakan *mobile banking* cukup aman namun harus tetap menjaga keamanan akun *mobile banking* dengan enam cara yang disarankan Mastercard yaitu jangan pakai koneksi wi-fi umum, periksa website dari penerbit kartu, aktifkan layanan autentikasi akun perbankan, selalu update aplikasi *mobile banking*, jangan lakukan jailbreak terhadap smartphone, dan aktifkan password pada smartphone.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Vina Pandu Winata (2018) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* pada nasabah Bank Syariah Mandiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang bertujuan untuk menganalisis apakah kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan dari penelitian maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking* Syariah. Hal tersebut berarti bahwa H1 dalam penelitian ini diterima.
2. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking* Syariah. Hal tersebut berarti bahwa H2 dalam penelitian ini di terima.
3. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta menggunakan *mobile banking* Syariah. Hal tersebut berarti bahwa H3 dalam penelitian ini diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menyadari masih banyaknya keterbatasan dalam penelitian, diantaranya keterbatasan didalam penelitian ini:

1. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel independent yaitu kemudahan, kepercayaan, dan keamanan dimana ketiga variabel ini bertujuan untuk mengukur keputusan pada penggunaan *mobile banking*, padahal masih banyak variabel independent yang bisa dijadikan sebagai

pengukur keputusan penggunaan *mobile banking* seperti resiko, kegunaan, citra bank, dan lain-lain.

2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini kebanyakan di lakukan secara online melalui whatsapp di karenakan pandemi covid 19.
3. Waktu dan penyebarannya kuesioner penelitian ini di lakukan saat adanya wabah virus covid 19 sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, di karenakan mahasiswa Sumatra Utara yang di Yogyakarta memilih untuk kembali ke kampung halamannya sementara.

C. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, saya sebagai peneliti ingin memberikan saran yang berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini sekiranya bisa dijadikan masukan bagi perusahaan untuk menerapkan strategi untuk menerapkan dan mengembangkan serta meningkatkan kualitas penggunaan *mobile banking*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sekiranya dapat lebih untuk mempersiapkan pemilihan objek dan sampel sehingga lebih mudah untuk mengelolah data yang kurang. Dan juga bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah jumlah variabel sehingga memberikan informasi yang lebih banyak lagi.

Daftar Pustaka

- Almuntaha, Eska. 2008. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Arfan Ikhsan Lubis. 2009. *Akuntansi Keperilakuan*, Medan: salemba Empat.
- Bawono, A. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Dagun, M, S. 2006. *Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara Infonesia.
- Darmawi, Herman. 2012. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Davis, F, D. 1989. *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*.
- Fadhil, U. 2014. *Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan, dan Kelengkapan Fitur terhadap Keputusan Pengguna Internet Banking*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Firdayanti, R. 2012. *Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam membeli Produk Fashion Online*. *Journal of Social and Psychology*. Vol. 1. No. 1
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haqiqi, I.H. 2017. *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabh Menggunakan Net Banking*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

<https://m.detik.com/inet/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>

<https://m.merdeka.com/uang/per-oktober-ojk-catat-jumlah-nasabah-bank-syariah-capai-3189-juta.html>

Hyun Shik Yoon dan Luis Occena. 2014. “*Impacts of costumers Perceptions on Internet Banking Use With a Smartphone*”. *Journal of Business and Economic*. Vol. 1

Igbraria, M., A. Chakrabarti. 2000. “*Computer Anxiety and attitudes towards microcomputer Use*”. *Behavior inform. Teach* 9(3) 229-241.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi keprilakuan*. Yogyakarta: Andi

Kassim, N,M, & Abdullah, A,K,M,A. 2006. *The Influence of Attraction on Internet Banking: An Extension to The Trust relation Comitment Model*, International Journal of Bank Marketing, 24 (6): 424-442.

Kotler, P dan Kevin Lane Keller. 2009. “*Manajemen pemasaran*”. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong Gray. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kuusik, A,& Varblane,U. 2009. *How to Avoid Customers Leaving: the Estonian Telecommunication Industry, Baltic Journal of Management.* 4 (1): 66-79.

Liempepas, indra. 2019. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan: Studi Empiris Pada Mobile Banking BCA.*

Mcknight, D. Harrison, Vivek Choudhury, and Charles Kacmar, 2002. *Developing and Validating Trust Measure for E-commerce: An integrative Typology.* Information system Research. Vol. 64, No.1.

Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Parvez, A. M. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty.* ABAC Journal. 29, 24-38.

Purwanto, S. 2016. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern.* Jakarta: Salemba Empat.

Rahadjo, Budi. 2005. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet.* Jakarta: PT. Insan.

Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods For Business.* Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis,* Bandung.

Sukandarrumidi, 2012, *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula,* Gadjah Mada University Press.

- Suliyanto. 2011. *Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suryabrata, Sumadi. 1998. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Suryani, Tatik. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Susanti Anik. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Syaefullah, Hadyan Farizi. 2014. *pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan internet banking*. Jurnal Universitas Brawijaya Malang.
- Syaparruin. 2017. *Ilmu ekonomi Mikro Islam*. Yogyakarta: Trust Media Publishing.
- Therlady, Hans Setiawan dan Dahlia Br Ginting. 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Kepercayaan dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan E-Banking (Studi Kasus: PT.Bank BPRKS Bandung)*. Bnadung: Media Informatika, Vol, 14 No 2.
- Wiryani. 2015. *Pemasaran Syariah Aplikasi Manajemen Pemasaran dengan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Kampus FE UII.

Yuliansyah, yogi. 2017. *pengaruh layanan mobile banking terhadap keputusan nasabah bank syariah mandiri kantor cabang pembantu kaliurang yogyakarta*. Yogyakarta:Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Yogyakarta.

Yousafzai, S.Y., Dkk. 2003. “*A Proposed Model of E.Trust Electronic Banking*”. *Journal of Marketing*

Zahid, dkk. 2010. *Consumer Acceptance of Online Banking*. European Journal of Economic, Finance and Administrative Sciences. Vol. 27. No. 1.



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualiakum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Arwinda

Nim : 16820006

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar mahasiswa yang sedang melakukan penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Ikatan Pelajar Mahasiswa Sumatra Utara di Yogyakarta Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah)**”. Oleh karena itu, saya memohon kepada teman teman Mahasiswa Sumatra Utara Yogyakarta untuk berkenan mengisi kuesioner yang terlampir.

A. Data Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

3. Usia :

4. *Mobile Banking* yang digunakan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pilihan anda

2. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan ceklis (✓) pada kolom yang tersedia

3. Keterangan:

1. STS : Sangat Tidak Setuju

2. TS : Tidak Setuju

3. S : Setuju

4. SS : Sangat Setuju

Data yang akan saya peroleh hanya akan saya gunakan semata-mata untuk kepentingan akademik. Atas ketersediannya saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Wahyu Arwinda

C. Kuesioner

1. Kemudahan

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Menggunakan sistem <i>mobile banking</i> , maka transaksi mudah di control				
2	Menggunakan <i>mobile banking</i> transaksi lebih mudah terkendali				
3	Sistem <i>mobile banking</i> tersedia dengan jelas dan mudah di mengerti oleh pengguna				
4	Fitur dan layanan <i>mobile banking</i> sangat mudah dimengerti				
5	Menggunakan <i>mobile banking</i> sangat fleksibel karena dapat digunakan dimana saja				

6	Sistem <i>mobile banking</i> menambah keterampilan pengguna				
---	---	--	--	--	--

2. Kepercayaan

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Saya tidak khawatir memberikan informasi keuangan bila bertransaksi melalui <i>mobile banking</i>				
2	Saya tidak khawatir melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i>				
3	Saya merasa yakin dan percaya untuk menggunakan <i>mobile banking</i> dalam melakukan transaksi perbankan				
4	Transaksi transfer dana melalui <i>mobile banking</i> dapat di percaya				
5	Saya yakin semua data yang diproses melalui <i>mobile banking</i> tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank				
6	Saya yakin dan percaya bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> dijamin keamanannya				

3. Keamanan

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Bank memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan keuangan saya				
2	Bank memberikan jaminan keamanan saldo nsaya direkening				
3	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> pada bank berdasarkan pertimbangan tingkat kerahasiaan bank				
4	kerahasiaan data <i>mobile banking</i> akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri				

5	Adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan dari bank bahwa uang yang ditransfer sampai pada tujuan yang tepat				
6	Keamanan dan kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi <i>mobile banking</i>				

4. Keputusan

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Mencari tahu kelebihan fitur dan layanan dalam <i>mobile banking</i> saya merasa yakin menggunakan layanan <i>mobile banking</i>				
2	Mengetahui informasi tentang <i>mobile banking</i> saya merasa lebih percaya menggunakan layanan <i>mobile banking</i>				
3	Menggunakan <i>mobile banking</i> memiliki banyak fitur yang bisa saya gunakan sesuai dengan keperluan saya				
4	Saya merasa bahwa menggunakan <i>mobile banking</i> adalah keputusan yang tepat				
5	<i>Mobile banking</i> sangat mudah digunakan dan <i>mobile banking</i> pilihan tepat untuk melakukan transaksi				
6	Saya akan terus menggunakan <i>mobile banking</i> karena saya puas akan fitur dan layanannya				

Lampiran 2

Data Jawaban Responden

1. Kemudahan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	4	4	3	21
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	3	4	4	23
4	3	4	3	4	4	22
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	4	3	4	4	4	23
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18

3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	4	4	3	21
4	3	3	3	4	4	21
3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
4	3	3	3	4	3	20
3	3	4	3	4	3	20
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
4	3	3	3	4	4	21
3	4	4	3	4	3	21
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	4	3	20
3	3	4	4	4	3	21
3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19

3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
4	3	4	3	4	3	21
3	4	3	3	4	4	21
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	4	3	20
3	4	4	3	4	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	4	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	4	3	19

2. Kepercayaan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
4	3	4	4	4	4	23
3	4	4	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	3	3	21
2	2	2	4	4	4	18

3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18

3. Keamanan

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	17
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
3	3	4	3	2	3	18
3	4	3	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18

3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
2	2	3	3	3	3	16
3	3	3	4	3	3	19
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18

4. Keputusan

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total_Y1
3	3	3	3	3	4	19
4	4	3	3	4	3	21
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	4	3	19
3	4	4	4	4	4	23

3	4	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	3	3	4	20
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	3	4	21
4	3	3	4	4	3	21
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	3	23
3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	3	19
4	3	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	4	4	19
3	2	3	3	4	4	19
4	3	4	4	4	4	23
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	3	4	3	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	4	3	19
3	3	3	3	3	4	19
4	4	3	3	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	4	4	4	21
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18

3	3	4	4	4	3	21
3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
4	4	3	3	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 3

Hasi Pengolahan data dengan SPSS 26

A. Uji Validitas

1. Kemudahan

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.054	.093	.324**	.134	.710**	.619**
	Sig. (2-tailed)		.592	.359	.001	.185	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.054	1	.211*	.368**	.187	.224*	.552**
	Sig. (2-tailed)	.592		.035	.000	.063	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.093	.211*	1	.210*	.215*	.095	.569**
	Sig. (2-tailed)	.359	.035		.036	.032	.346	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.324**	.368**	.210*	1	.157	.294**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.036		.120	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.134	.187	.215*	.157	1	.083	.563**
	Sig. (2-tailed)	.185	.063	.032	.120		.414	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.710**	.224*	.095	.294**	.083	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.346	.003	.414		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.619**	.552**	.569**	.612**	.563**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

2. Kepercayaan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.528**	.528**	.228*	.244*	.318**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.023	.014	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.528**	1	.596**	.324**	.112	.013	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.266	.900	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.528**	.596**	1	.309**	.177	.146	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.077	.146	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.228*	.324**	.309**	1	.223*	.184	.640**
	Sig. (2-tailed)	.023	.001	.002		.026	.067	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.244*	.112	.177	.223*	1	.534**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.014	.266	.077	.026		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.318**	.013	.146	.184	.534**	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.001	.900	.146	.067	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.694**	.666**	.694**	.640**	.583**	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

3. Keamanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.631**	.518**	.140	.266**	.101	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.164	.007	.318	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.631**	1	.422**	.089	.275**	.168	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.379	.006	.094	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.518**	.422**	1	.200*	.232*	.144	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.046	.020	.153	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.140	.089	.200*	1	.299**	-.009	.587**
	Sig. (2-tailed)	.164	.379	.046		.003	.933	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.266**	.275**	.232*	.299**	1	.369**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.007	.006	.020	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.101	.168	.144	-.009	.369**	1	.430**
	Sig. (2-tailed)	.318	.094	.153	.933	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.674**	.667**	.603**	.587**	.689**	.430**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

4. Keputusan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.573**	.076	.155	.170	.013	.545**
	Sig. (2-tailed)		.000	.454	.124	.090	.895	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.573**	1	.188	.201*	.165	.124	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000		.061	.045	.101	.220	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.076	.188	1	.361**	.210*	.099	.544**
	Sig. (2-tailed)	.454	.061		.000	.036	.327	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.155	.201*	.361**	1	.521**	.153	.657**
	Sig. (2-tailed)	.124	.045	.000		.000	.128	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.170	.165	.210*	.521**	1	.327**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.090	.101	.036	.000		.001	.000

N		100	100	100	100	100	100	100
Y1.6	Pearson Correlation	.013	.124	.099	.153	.327**	1	.513**
	Sig. (2-tailed)	.895	.220	.327	.128	.001		.000
N		100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.545**	.614**	.544**	.657**	.684**	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		100	100	100	100	100	100	100

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

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

B. Uji Reabel

1. Kemudahan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	6

2. Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	6

3. Keamanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	6

4. Keputusan

Reliability Statistics

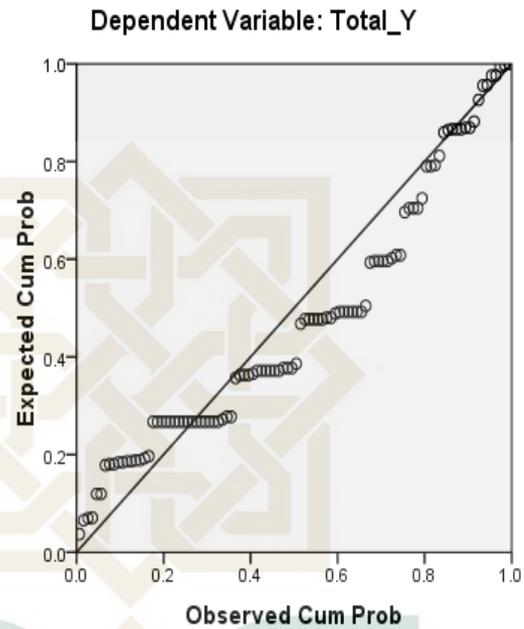
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	6

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13844510
Most Extreme Differences	Absolute	.168
	Positive	.168
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.679
Asymp. Sig. (2-tailed)		.107
a. Test distribution is Normal.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.529	2.526		.210	.834		
X1	.339	.102	.273	3.314	.001	.956	1.046
X2	.348	.131	.299	2.655	.009	.510	1.959
X3	.304	.143	.240	2.120	.037	.504	1.983

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedasititas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-.122	1.707			-.071	.943
X1	.101	.069	.150		1.454	.149
X2	-.037	.089	-.060		-.423	.673
X3	-.016	.097	-.024		-.169	.866

a. Dependent Variable: RES2

D. Uji Regresi Linier Berganda

1. Uji Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.358	1.156

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

2. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	77.930	3	25.977	19.436	.000 ^b
Residual	128.310	96	1.337		
Total	206.240	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

3. Uji T

Coefficients^a

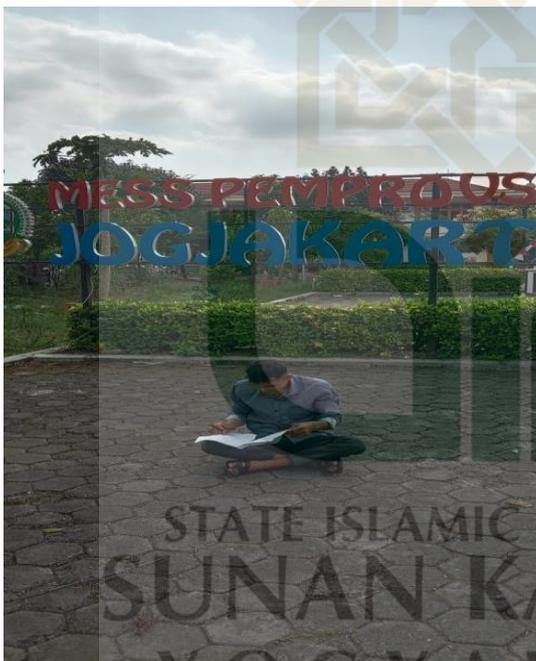
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.529	2.526			.210	.834
Total_X1	.339	.102	.273	3.314	.001	

Total_X2	.348	.131	.299	2.655	.009
Total_X3	.304	.143	.240	2.120	.037

a. Dependent Variable: Total_Y



Lampiran 4



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 5

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Umum

Nama Lengkap : Wahyu Arwinda
 Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 13 Agustus 1998
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Alamat : Cepit Baru, Yogyakarta
 No. Hp : 082134177845
 Email : wahyu130898@gmail.com
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonimi dan Bisnis Islam
 Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



B. Riwayat Pendidikan

SDN 010194 Lubuk Besar (2004-2010)
 MTsN Lima Puluh (2010-2013)
 MAN Lima Puluh (2013-2016)
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2016-2020)

C. Riwayat Pekerjaan

- Casual Hotel
- Jaga Kantin Kampus

D. Riwayat Organisasi

1. HMI Komisariat Dakwah
2. KOPMA



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA