SKRIPSI

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN KABUPATEN REMBANG)



Oleh

DIZA ZAHARA KAMILA

NIM: 18540129

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN KABUPATEN REMBANG)

SKRIPSI



Oleh

DIZA ZAHARA KAMILA

NIM: 18540129

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN KABUPATEN REMBANG)

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

DIZA ZAHARA KAMILA

NIM: 18540129

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN)

SKRIPSI

Olch

DIZA ZAHARA KAMILA

NIM: 18540129

Telah disetujui 14 Juni 2022 Dosen Pembimbing.

Na

Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., MM NIP 19801109 20160801 2 053

> Mengetahui: Ketua Jurusan,

Sri Rabayu, S.E., M.M 720826 200801 2 011

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN KABUPATEN REMBANG)

SKRIPSI

Oleh

DIZA ZAHARA KAMILA

NIM: 18540129

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada 24 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji:

15 (15)

. .

Ketua Penguji
 Iffat Maimunah, M.Pd

 NIP 197905272014112001

Dosen Pembimbing / Sekretaris
 Nihayatu Aslamatis Solekah, SE.,MM
 NIDT 19801109201608012053

Penguji Utama
 <u>Fani Firmansyah, S.E., MM</u>
 NIP 197701232009121001

Tanda Tangan









SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini:

Nama

: Diza Zahara Kamila

NIM

: 18540129

Fakultas/Jurusan

: Ekonomi/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (Studi Pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Panangan Kabupaten Rembang) adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing dan Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 24 Juni 2022

Hormat saya,

AJX891820670 Diza Zahara Kamila

NIM. 18540129

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar dengan judul Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile (Studi pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan Kabupaten Rembang).

Shalawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

- 1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 3. Ibu Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 4. Ibu Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., M.M selaku dosen pembimbing yang sudah banyak memberikan bimbingan, masukan, arahan dan semangat serta doa-doa baiknya selama penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
- Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- 6. Papsky, Mamsky, dan kedua adik saya yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moral dan spiritual.
- 7. Pihak internal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan yang telah mengizinkan untuk magang dan telah memberikan dukungan laporan data penelitian.

8. Untuk seseorang yang selalu ada, seseorang yang selalu menemani dalam setiap pengerjaan skripsi ini, dan tak lupa pula support serta doanya yang selalu membuat rasa semangat kembali bangkit.

9. Rekan-rekan kerja Sarijan yang sudah memberikan *support* saat mengerjakan skripsi di tempat kerja dan rela menyisihkan waktunya untuk meng-handle *jobdesc* pekerjaan saya.

10. Teman-teman kelas B Perbankan Syariah yang sudah memberikan waktunya dan menjadi teman sharing selama 4 tahun.

11. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I recieve, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Aamiin

Malang, 20 Juni 2022

Diza Zahara Kamila

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN PERSETUJUAN	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	13
ABSTRAK	14
BAB I : PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kajian Teoritis	29
2.2.1 Kemudahan	29
2.2.1.1 Definisi Kemudahan	29
2.2.1.2 Indikator Kemudahan	29
2.2.2 Kepercayaan	30
2.2.2.1 Definisi Kepercayaan	30

2.2.2.2 Manfaat Kepercayaan
2.2.2.3 Indikator Kepercayaan
2.2.3 Kualitas Layanan
2.2.3.1 Definisi Kualitas Layanan
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan
2.2.4 Niat Nasabah
2.2.4.1 Definisi Niat Nasabah
2.2.4.2 Indikator Niat Nasabah
2.3 Kerangka Konseptual
2.4 Pengaruh Antar Variabel
2.4.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Niat Nasabah dalam
Menggunakan Sejahtera Mobile
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Nasabah dalam
Menggunakan Sejahtera Mobile35
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile
2.4.4 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan
terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera
Mobile
2.5 Hipotesis Penelitian
BAB III : METODE PENELITIAN
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian
3.2 Lokasi Penelitian
3.3 Populasi dan Sampel
3.3.1 Populasi
3.3.2 Sampel

	3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
	3.4.1 Pengertian Data	40
	3.4.2 Sumber dan Jenis Data	40
	3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	40
	3.5 Skala Pengukuran	41
	3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	42
	3.6.1 Variabel Bebas (Independent Variables)	42
	3.6.2 Variabel Terikat (Dependent Variables)	43
	3.7 Metode Analisis Data	45
	3.7.1 Uji Instrumen	45
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik	46
	3.7.3 Uji Statistik	48
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
	4.1 Hasil Penelitian	52
	4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
	4.1.1.1 Sejarah Singkat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	ι52
	4.1.1.2 Visi dan Misi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	53
	4.1.1.3 Budaya Kerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	54
	4.1.1.4 Sasaran KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	54
	4.1.1.5 Prinsip Kerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	55
	4.1.1.6 Produk-Produk KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	55
	4.1.2 Deskripsi Data Responden	60
	4.1.2.1 Jenis Kelamin	61
	4.1.2.2 Usia	61
	4.1.2.3 Pendidikan Terakhir	62

4.1.2.4 Pendapatan
4.1.2.5 Penggunaan Layanan Sejahtera Mobile Sebulan 64
4.1.2.6 Lama Menjadi Nasabah
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif
4.1.3.1 Variabel Kemudahan
4.1.3.2 Variabel Kepercayaan 69
4.1.3.3 Variabel Kualitas Layanan
4.1.3.4 Variabel Niat Nasabah
4.1.4 Uji Instrumen
4.1.4.1 Uji Reliabilitas74
4.1.4.2 Uji Validitas
4.1.5 Uji Asumsi Klasik
4.1.5.1 Uji Multicollinearity
4.1.5.2 Uji Heteroscedasticity
4.1.5.3 Uji Normality
4.1.6 Uji Statistik
4.1.6.1 Uji Regresi Linier Berganda
4.1.6.2 Koefisien Determinasi (R ²)
4.1.6.3 Uji t _{Test}
4.1.6.4 Uji F _{Test}
4.2 Pembahasan
4.2.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Nasabah dalam
Menggunakan Sejahtera Mobile85

4.2.3 Pe	engaruh Kualit	tas Layanaı	n terhad	lap Niat Nasal	oah dalam
Ν	Menggunakan S	Sejahtera M	lobile		86
4.2.4 Pe	engaruh Kemu	dahan, Kep	ercayaa	n, dan Kualita	s Layanan
to	erhadap Niat	Nasabah	dalam	Menggunakan	Sejahtera
Ν	Mobile				88
BAB V : PENUTUP	••••••	•••••	•••••	••••••	89
5.1 Kesimpu	lan				89
5.2 Saran					90
DAFTAR PUSTAKA	•••••	•••••	•••••	•••••	91
LAMPIRAN					97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Tabel Perhitungan Sampel	39
Tabel 3.2 Pembobotan Nilai pada Kuesioner	41
Tabel 3.3 Tabel Variabel Pengukuran	43
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Tabel Usia Responden	62
Tabel 4.3 Tabel Pendidikan Terakhir Responden	62
Tabel 4.4 Tabel Pendapatan Responden	63
Tabel 4.5 Tabel Penggunaan Sejahtera Mobile Responden	64
Tabel 4.6 Tabel Lama Menjadi Nasabah Responden	65
Tabel 4.7 Interpretasi Skor	66
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kemudahan	67
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepercayaan	69
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	71
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Niat Nasabah	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Nasabah	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Multicollinearity	77
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Heteroscedasticity</i>	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Normality	78

Tabel 4.20 Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.22 Hasil Uji t _{Test}	82
Tabel 4.23 Hasil Uji F _{Test}	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Kenaikan Digital Banking	. 18
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	. 34
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	. 61
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden	. 62
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	. 63
Gambar 4.4 Diagram Pendapatan Responden	. 64
Gambar 4.5 Diagram Penggunaan Sejahtera Mobile Responden	. 65
Gambar 4.6 Diagram Lama Menjadi Nasabah Responden	. 66

ABSTRAK

Diza Zahara Kamila. 2022, SKRIPSI. Judul: "Pengaruh Kemudahan Kepercayaan,

dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile (Studi Kasus KSPPS BMT Bina Ummat

Sejahtera Cabang Pandangan)".

Pembimbing: Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM

Kata Kunci : Kemudaha, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Niat Nasabah

Transformasi digitalisasi mulai menyebar ke segala aspek termasuk perbankan yang juga dituntut untuk bertransformasi akibat adanya digitalisasi. Salah satu bentuk dari transformasi digital di lingkup perbankan adalah dibentuknya sistem mobile banking. Jumlah nasabah pengguna mobile banking juga semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini berpotensi akan terus meningkat setiap tahunnya. Ketertarikan nasabah untuk memutuskan akan menggunakan mobile banking tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Sejahtera Mobile sendiri merupakan aplikasi mobile banking yang dikelola oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah pengguna Sejahtera Mobile KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dan sampel yang digunakan berjumlah 115 nasabah dengan teknik sampling *simple random sampling*. Data yang digunakan merupakan data primer yang didapat melalui kuesioner yang dibagikan kepada para nasabah. Metode analisis data yang digunakan melalui 3 uji, yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji statistik. Alat analisis yang digunakan adalah IBM SPSS *Statistic* Versi 24.0.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Sedangkan, variabel kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Akan tetapi, secara simultan variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile.

ABSTRACT

Diza Zahara Kamila. 2022, THESIS. Title: "Pengaruh Kemudahan Kepercayaan,

dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile (Studi Kasus KSPPS BMT Bina

Ummat Sejahtera Cabang Pandangan)".

Advisor : Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM

Keywords : Convenience, Trust, Service Quality, Customer Intention

The digitalization transformation has begun to spread to all aspects, including banking which is also required to transform due to digitalization. One form of digital transformation in the banking sector is the establishment of a mobile banking system. The number of customers using mobile banking is also increasing from year to year. This has the potential to continue to increase every year. Customer interest in deciding to use mobile banking is certainly influenced by several factors. The purpose of this study was to determine the effect of convenience, trust, and service quality on customer intentions in using Sejahtera Mobile. Sejahtera Mobile itself is a mobile banking application managed by Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil (KSPPS BMT) Bina Ummat Sejahtera.

This study uses quantitative methods. The population used is all user customers of Sejahtera Mobile KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera branch of Pandangan and the sample used is 115 customers with a simple random sampling technique. The data used are primary data obtained through questionnaires distributed to customers. The data analysis method used was through 3 tests, that is instrument test, classical assumption test, and statistical test. The analytical tool used is International Business Machines Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) Statistics Version 24.0.

Based on the results of the research that has been done, it can be seen that the convenience variable does not partially affect the customer's intention to use Sejahtera Mobile. Meanwhile, the variables of trust and service quality partially influence the customer's intention to use Sejahtera Mobile. However, simultaneously the variables of convenience, trust, and service quality affect the customer's intention to use Sejahtera Mobile.

مستخلص البحث

ديزا زهرة كاملة. 2022. البحث الجامعي. الموضوع: "تأثير سهولة وجدارة بالثقة وجودة الخدمة على نوايا الموفر في الاستخدام Sejahtera Mobile (دراسة على Bina Ummat Sejahtera)"

المشرف: نهاية أسلامة الصالحة

الكلمة الرئيسية : سهولة، ثقة، جودة الخدمة، نية الموفر

بدأ التحول الرقمي ينتشر في جميع الجوانب، بما في ذلك التحول هي الخدمات المصرفية مطلوب أيضا للتحول بسبب الرقمنة. يتمثل أحد أشكال التحول الرقمي في القطاع المصرفي في النشاء نظام مصرفي عبر الهاتف المحمول. كما يتزايد عدد العملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من سنة إلى أخرى. هذا الأمر لديه القدرة على الاستمرار في الزيادة كل عام. من المؤكد أن اهتمام العملاء في اتخاذ قرار باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يتأثر بعدة عوامل. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الملاءمة والثقة وجودة الخدمة على نية الموفرين في استخدام Bijahtera Mobile، وهو تطبيق مصرفي للهاتف المحمول يديره (KSPPS BMT) Bina Ummat Sejahtera.

يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية. السكان المستخدمون هم جميع الموفرين الذين يستخدمون Sejahtera Mobile KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera ين دائرة فاندنجان والعينة المستخدمة هي 115 موفرا باستخدام تقنية بسيطة لأخذ العينات العشوائية. البيانات المستخدمة هي البيانات الأساسيات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيانات الموزعة على الموفرين. كانت طريقة تحليل البيانات المستخدمة من خلال 3 اختبارات، وهي اختبار الأداة، واختبار الافتراض الكلاسيكي، والاختبار الإحصائي. الأداة التحليلية المستخدمة هي الحزمة الإحصائية الدولية لآلات الأعمال لإحصاءات العلوم الاجتماعية (IBM SPSS) الإصدار 24.0.

بناء على نتائج البحث الذي تم إجراؤه ، يمكن ملاحظة أن متغير الراحة لا يؤثر جزئيا على نية الموفرين لاستخدام Sejahtera Mobile. أما متغيرات الثقة وجودة الخدمة لها تأثير جزئي على نية الموفرين في استخدام Sejahtera Mobile. ومع ذلك، تؤثر متغيرات الراحة والثقة وجودة الخدمة في نفس الوقت على نية الموفرين لاستخدام Sejahtera Mobile.

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

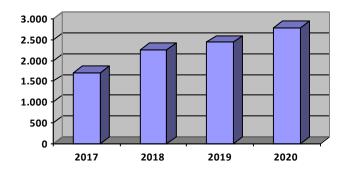
Pergerakan konsumen yang semakin mengarah kepada penggunaan sesuatu yang berbasis mobile menuntut bank harus melakukan transformasi akibat digitalisasi (Laukkanen, 2017). Sistem mobile yang dimaksud dalam perbankan ini berupa interaksi antara nasabah dengan pihak perbankan melalui perangkat mobile seperti ponsel, *smartphone*, atau tablet. Mobile banking ini memberikan manfaat seperti efisiensi dalam melakukan transaksi dengan kebebasan waktu dan tempat. Tujuan dari dibentuknya mobile banking sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan, memenuhi keinginan target pasar, dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi (Nurdin et al., 2021). Dari tujuan tersebut, seharusnya kemudahan bertransaksi dengan mobile banking dapat menarik minat nasabah jika tujuan dari dibentuknya mobile banking tersebut dapat terealisasi.

Pengaplikasian transaksi digital mobile tidak hanya dilakukan oleh lembaga keuangan bank saja. Akan tetapi, lembaga setingkat koperasi pun mulai mengembangkan sistem transaksinya dengan menggunakan digital mobile juga seperti salah satu aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh BMT Bina Ummat Sejahtera yaitu Sejahtera Mobile (BMT BUS, 2020). BMT Bina Ummat Sejahtera yang berpusat di Kecamatan Lasem, Kabupaten Rembang merupakan salah satu koperasi syariah terbesar di Indonesia (Persada Ventura Syariah, 2019). Koperasi ini juga termasuk salah satu dari 10 koperasi terbaik pembangun infrastruktur dengan kategori koperasi dengan pengelolaan profesional (Alaydrus, 2017). Sebelumnya, lembaga keuangan non bank yang berbentuk koperasi ini sering mengalami perubahan nama kelembagaan, seperti Koperasi Serba Usaha (KSU), Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) pada Tahun 2002, dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) pada Tahun 2006. Namun, sesuai dengan perubahan Anggaran Dasar yang diputuskan oleh Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia pada Tahun 2018, untuk saat ini BMT Bina

Ummat Sejahtera mengalami perubahan nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera atau yang biasa disingkat menjadi KSPPS BMT BUS (BMT BUS, 2020).

Dalam data yang diunggah oleh Bank Indonesia, jumlah transaksi perbankan digital yaitu uang elektronik (UE) dan digital banking meningkat cukup signifikan. Transaksi uang elektronik meningkat sebesar 61,82% (yoy) atau mencapai angka Rp31,3 triliun dan digital banking meningkat sebesar 47,08% (yoy) atau mencapai angka Rp3.877,3 triliun yang tercatat pada November 2021. Transaksi digital banking ini diproyeksikan akan meningkat sebesar 24,83% (yoy) di tahun 2022 hingga mencapai Rp49.733 triliun (Sukmana, 2022). Bank Indonesia pun akan terus meningkatkan digitalisasi pengelolaan uang Rupiah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan aman dan nyaman di masa new normal (Bank Indonesia, 2021).

Gambar 1.1 Tren Kenaikan Transaksi Digital Banking Tahun 2017-2020



Sumber: CNBC Indonesia, 2021

Dikutip dari CNBC Indonesia, jumlah transaksi digital banking terus meningkat dari tahun ke tahun (Fernando, 2021). Pengguna digital banking yang terus meningkat dengan pesat dan memiliki daya tarik layanan ini dipicu oleh beberapa faktor, diantaranya karena kemudahan, kecepatan dalam pelayanan, dan kepraktisan (Nelwan et al., 2021). Selain faktor-faktor tersebut, kepercayaan juga merupakan faktor penentu terpenting dari niat untuk menggunakan internet banking dan penelitian telah membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif pada sikap terhadap internet banking (Nelwan et al., 2021).

Kemudahan penggunaan mobile banking selaras dengan penelitian Wibiadila (2016) dan Natalia serta Tesniwati (2021) yang menjelaskan bahwa faktor kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking. Namun, dalam penelitian yang dilakukan Indriyani (2018) menjelaskan bahwa kemudahan itu tidak mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking. Kedua pendapat tersebut tentunya saling bertolak belakang satu sama lain.

Pengaruh positif yang sama juga didapatkan dalam penelitian Sudarsono et al. (2020) yang dalam penelitiannya menggunakan variabel kemudahan, kepercayaan, dan beberapa variabel lain yang berpengaruh secara bersamaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Akan tetapi, variabel kemudahan sendiri tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramos et al. (2018) menemukan sebuah hubungan antara kepercayaan yang secara signifikan memberikan pengaruh terhadap penggunaan layanan mobile banking. Penelitian serupa dilakukan oleh Maharani (2020) yang mendapati hasil bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan dan lebih dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Lain halnya dengan hasil penelitian yang didapatkan oleh Ledesman (2018) dan Mahmudah (2021) yang dalam penelitiannya menjelaskan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Akan tetapi, variabel kepercayaan dengan variabel lain dalam penelitian tersebut secara bersama-sama dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kepercayaan dinilai tidak dapat mempengaruhi minat nasabah dikarenakan nasabah masih belum dapat mempercayai transaksi yang aman dengan menggunakan mobile banking (Ledesman, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (Natalia dan Tesniwati, 2021; Zhou et al., 2021). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistianingsih dan Trishananto (2021) yang mengemukakan

bahwa kualitas layanan bukanlah faktor yang memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Mobile banking yang diprogram oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera diberi nama Sejahtera Mobile. Sejahtera Mobile merupakan aplikasi mobile banking yang dikembangkan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk melakukan transaksi keuangan berbasis elektronik (BMT BUS, 2020). Aplikasi ini diperuntukkan bagi nasabah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yang tidak dapat melakukan transaksi langsung atau tidak memiliki waktu untuk ke kantor. Sejahtera Mobile mulai diresmikan dan diperkenalkan langsung dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun Buku 2020. Dalam aplikasi tersebut memuat fitur berupa pembayaran listrik, pulsa, PDAM, BPJS, dan berbagai pembayaran lain. Selain itu, Sejahtera Mobile juga dapat melakukan transfer dana ke berbagai rekening bank (Persada Ventura Syariah, 2020).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih detail dengan membahas lebih dalam tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile yang dimiliki oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan yang akan dituangkan dalam penelitian yang berjudul "PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI KASUS KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN)".

1.2 Rumusan Masalah

Dari pernyataan diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah yang harus diteliti, diantaranya:

- 1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile?
- 2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile?

- 3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile?
- 4. Apakah kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, diantaranya:

- Untuk mengetahui pengaruh kemudahan bertransaksi dengan mobile banking terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile.
- Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan bertransaksi dengan mobile banking terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile.
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile.
- 4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan mobile banking terhadap niat nasabah BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan dalam menggunakan Sejahtera Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dibuat dengan beberapa tujuan tersebut dengan harapan akan memberikan manfaat bagi beberapa pihak terkait, antara lain:

a. Bagi Lembaga Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik faktor yang dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

b. Bagi Lembaga Keuangan (KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi atau bahan pertimbangan untuk program pengembangan dalam aspek kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking, khususnya pada aplikasi Sejahtera Mobile.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta pemahaman yang lebih kepada peneliti dan juga sebagai implementasi pengetahuan teoritis terkait faktor yang mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking dari aspek kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan pada Sejahtera Mobile KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan. Selain itu, dari penelitian ini juga diharapkan peneliti mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera agar memberikan citra yang baik juga bagi lembaga akademik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah cara peneliti yang digunakan sebagai bahan perbandingan variabel yang akan diteliti dan dapat digunakan juga sebagai acuan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka ini peneliti akan mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan pembahasan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Ikbar Wibiadila, 2016)	X : Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan Y : Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking	Metode Kuantitatif	• Kegunaan, kemudahan, resiko, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking
2	Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris pada	X : Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Y : Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking	Metode Kuantitatif	Kegunaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking

	Nasabah Bank BUMN di Kota Surakarta) (Erfiya Indriyani, 2018)			• Kemudahan dan risiko berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan
3	The Effect of Covid- 19 Pandemic on the Adoption of Internet Banking in Indonesia: Islamic Bank and Conventional Bank (Heri Sudarsono, Rindang Nuri Isnaini Nugrohowati, Yunice Karina Tumewang, 2020)	X : Pandemi Covid- 19 Y : Adopsi Internet Banking di Indonesia	Metode Kuantitatif Metode	• Persepsi kegunaan, kepercayaan, norma subjektif, dan sikap berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking • Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam
4	The Effect of Perception of Trust,	X : Persepsi Kepercayaan,	Kuantitatif	Secara parsial atau pun

	Perception of Ease of	Persepsi Kemudahan		simultan,
	Use, Perception of	Penggunaan,		persepsi
	Benefits, Perception	Persepsi Manfaat,		kepercayaan,
	of Risk and	Persepsi Risiko, dan		persepsi
	Perception of Service	Persepsi Kualitas		kenyamanan,
	Quality on Interest in	Layanan		persepsi risiko,
	Using Mobile	Y : Minat		persepsi kualitas
	Banking Bank	Menggunakan		pelayanan
	Independent in	Mobile Banking		berpengaruh
	Bekasi City	Bank Mandiri di		positif
	(Okky Natalia, Rini	Kota Bekasi		signifikan
	Tesniwati, 2021)	Rota Bekusi		terhadap minat
	Teshiwati, 2021)			nasabah dalam
				menggunakan
				mobile banking
	The Effect of Trust			• Kepercayaan,
	in the Intention to			secara
	Use M-Banking			signifikan
	(Fernanda Leao	X : Kepercayaan		berpengaruh
5	Ramos, Jorge	Y : Niat Nasabah	Metode	atas tujuan
3	Brantes Ferreira,	dalam Menggunakan	Kuantitatif	nasabah dalam
	Angilberto Sabino de	Mobile Banking		menggunakan
	Freitas, Juliana	_		layanan
	Werneck Rodrigues,			perbankan
	2018)			melalui mobile
	,			banking
	The Influence of	X : Persepsi	M-4 1	Kepercayaan
6	Perceived Ease of	Kemudahan Penggunaan,	Metode Kuantitatif	berpengaruh
	Use, Perceived			positif
	Usefulness and Trust	Persepsi Kegunaan,		signifikan lebih

	on Interest in Using	dan Kepercayaan		dominan
	BNI Mobile Banking	Y : Minat Nasabah		terhadap minat
	(Bella Maharani,	dalam Penggunaan		nasabah dalam
	2020)	BNI Mobile Banking		menggunakan
				BNI mobile
				banking
				Variabel
				manfaat,
				kepercayaan,
				dan kemudahan
				penggunaan
		X : Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Y : Minat Nasabah Menggunakan	Metode Kuantitatif	secara bersama-
	Pengaruh Manfaat,			sama
	Kepercayaan, dan			berpengaruh
	Kemudahan			positif terhadap
	Penggunaan terhadap			minat nasabah
	Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya) (Mario Ledesman, 2018)			dalam
7				menggunakan
,				mobile banking
				Variabel
		Layanan Mobile		manfaat dan
		Banking		kemudahan
				berpengaruh
				positif terhadap
				minat nasabah
				dalam
				menggunakan
				mobile banking
				• Sedangkan,
				variabel
				, 4114001

8	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word of Mouth Minat Penggunaan terhadap Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah BRI Syariah KC Semarang) (Rahmatika Mahmudah, 2021)	X : Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word of Mouth Y : Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking	Metode Kuantitatif	kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking • Kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking • Kepercayaan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking
9	A Study on Factors Affecting Service Quality and Loyalty Intention in Mobile	X : Kualitas Layanan Y : Niat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking	Metode Kuantitatif	• Kualitas layanan mobile banking memiliki

	Banking			hubungan
	(Qingji Zhou, Fong			langsung yang
	Jie Lim, Han Yu,			tinggi dan
	Gaoqian Xu, Xiaoyu			positif
	Ren, Dan Liu,			mempengaruhi
	Xiangxin Wang,			niat nasabah
	Xinda Mai, Hong			dalam
	Xu, 2020)			menggunakan
	110, 2020)			mobile banking
				• Persepsi
				manfaat,
				religiusitas, dan
				kepuasan
				berpengaruh
	Faktor yang	X : Persepsi		positif
	Mempengaruhi	Manfaat,		signifikan
	Minat Menggunakan	Religiusitas,	Metode	terhadap minat
	Ulang E-Banking	Kepuasan, dan		nasabah dalam
10	(Ivana	Kualitas Layanan	Kuantitatif	menggunakan
	Sulistianingsih,	Y : Minat		mobile banking
	Yudha Trishananto,	Menggunakan Ulang		• Kualitas
	2021)	E-Banking		layanan tidak
	2021)	L-Danking		berpengaruh
				signifikan
				terhadap minat
				nasabah dalam
				menggunakan
				mobile banking

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kemudahan

2.2.1.1 Definisi Kemudahan

Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan dalam hal penggunaan yaitu sebuah tingkatan dimana seseorang dapat meyakini bahwa tidak akan memerlukan sebuah usaha dalam menggunakan suatu sistem tertentu (Davis, 1989). Kemudahan juga dapat didefinisikan sebagai persepsi seseorang dalam mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu teknologi informasi akan membebaskannya dari suatu usaha (Santi dan Sudiasmo, 2020). Dari definisi tersebut, terdapat unsur kepercayaan juga yang menjadi salah satu faktor keputusan seseorang dalam mengambil keputusan dalam menggunakan suatu produk. Ketika seseorang memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan, maka ia akan memutuskan untuk menggunakan produk tersebut. Begitupun sebaliknya, ketika seseorang memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut tidak memberikan kemudahan, maka ia memutuskan untuk tidak menggunakan produk tersebut (Hartono, 2008).

2.2.1.2 Indikator Kemudahan

Dari definisi diatas, perlu dibutuhkan indikator dari kemudahan penggunaan agar dapat mengukur pengaruhnya terhadap variabel yang diteliti. Menurut Davis (1989), kemudahan penggunaan dapat diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator, yaitu:

- a. Kemudahan untuk dipelajari (*Easy to Learn*)

 Kemudahan untuk mengenali yang dimaksud adalah seseorang dapat dengan mudah mempelajari aplikasi Sejahtera Mobile.
- b. Kemudahan untuk dioperasikan (*Easy to Use*)

 Kemudahan untuk dioperasikan yang dimaksud adalah seseorang dapat mengoperasikan atau menggunakan dengan mudah pada aplikasi Sejahtera Mobile.

c. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understable*)

Jelas dan dapat dipahami yang dimaksud adalah seseorang dapat mengetahui informasi yang diberikan sistem dan dapat memahami layanan yang terdapat dalam aplikasi Sejahtera Mobile.

d. Menjadi terampil (Become Skillful)

Menjadi terampil yang dimaksud adalah seseorang dapat menambah keterampilan ketika ia menggunakan layanan transaksi dengan aplikasi Sejahtera Mobile.

2.2.2 Kepercayaan

2.2.2.1 Definisi Kepercayaan

Menurut Gefen (2002), kepercayaan merupakan kesediaan seseorang untuk menciptakan kepekaan dalam dirinya untuk melakukan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak yang diyakini. Kepercayaan adalah sebuah keyakinan pada diri seseorang yang meyakini bahwa ia akan menemukan sesuatu yang ia inginkan pada orang lain atau suatu hal (Akbar dan Parvez, 2009). Kepercayaan juga merupakan suatu komponen kognitif dari faktor psikologis. Kepercayaan memiliki kaitan yang erat dengan keyakinan, yaitu sesuatu yang berdasar pada sugesti, intuisi, otoritas, pengalaman, dan bukti yang ada (Kotler dan Keller, 2012).

Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai satu variabel kunci yang memelihara suatu hubungan dengan jangka panjang. Hubungan jangka panjang inilah yang akan meningkatkan rasa kepercayaan konsumen terhadap harapan yang diberikan oleh suatu perusahaan sehingga akan mengurangi keresahan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

2.2.2.2 Manfaat Kepercayaan

Kepercayaan dapat melibatkan kesediaan seseorang untuk melakukan sesuatu karena ia memiliki keyakinan bahwa orang yang dipercayai akan memberikan kepuasan yang ia harapkan. Dalam penelitian Akbar dan Parvez (2009) menjelaskan beberapa manfaat adanya kepercayaan, antara lain:

- a. Kepercayaan dapat memberikan dorongan bagi para pemasar untuk terus menjaga hubungan baik yang terjalin melalui kerjasama dengan rekan perdagangan.
- b. Kepercayaan diharapkan dapat mempertahankan rekan yang ada dari hubungan jangka panjang yang sudah terjalin dan menolak pilihan jangka pendek yang ditawarkan.
- c. Kepercayaan memberikan dorongan bagi para pemasar untuk memilah risiko dengan bijaksana karena ia percaya bahwa rekannya tidak akan mengambil keputusan yang dapat merugikan pasar.

2.2.2.3 Indikator Kepercayaan

Menurut Gefen dalam penelitian Yee dan Faziharudean (2010) menjelaskan terdapat 3 (tiga) komponen dalam indikator kepercayaan, yaitu:

a. Integritas (integrity)

Integritas adalah persepsi seseorang bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti berperilaku sesuai etika, menepati janji, dan berkata jujur. Integritas dari suatu perusahaan dapat dilihat dari konsistensi perusahaan dimasa lalu, kredibilitas dalam komunikasi perusahaan, dan kesesuaian tindakan perusahaan atas janji yang pernah diucapkan.

b. Kebajikan (benevolence)

Pada dasarnya, kebajikan adalah kecenderungan manusia untuk melakukan suatu hal yang baik. Kebajikan dapat berupa sebuah perhatian atau rasa kepedulian terhadap orang lain. Kepedulian tersebut seperti mempunyai niat untuk kepentingan bersama melalui sikap prihatin terhadap kesejahteraan orang lain.

c. Kompetensi (competence)

Kompetensi adalah kemampuan untuk memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan dapat memenuhi

segala hal yang dibutuhkannya. Kemampuan yang dimaksud yaitu kemampuan yang mengacu pada keahlian dan karakteristik yang memungkinkan suatu kelompok dapat memiliki pengaruh yang dominan.

2.2.3 Kualitas Layanan

2.2.3.1 Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan seseorang dan ketepatan penyampaian untuk menyelaraskan sesuai dengan yang diharapkan (Tjiptono, 2007). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan (Lewis dan Mitchell, 1990). Kualitas layanan juga didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan suatu kebutuhan yang diutarakan atau tersirat (Kotler dan Keller, 2008).

2.2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan

Dari definisi diatas, perlu dibutuhkan indikator dari kualitas layanan agar dapat mengukur pengaruhnya terhadap variabel yang diteliti. Tjiptono (2017) menjelaskan kualitas layanan memiliki 5 (lima) dimensi berdasarkan model "*The Servqual Gaps*", yaitu:

a. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

b. Responsivitas

Responsivitas adalah kesediaan dalam membantu pelanggan serta dapat memberikan layanan tepat waktu.

c. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan dalam menunjukkan kepercayaan dan menanamkan keyakinan pada pelanggan.

d. Empati

Empati adalah kondisi karyawan yang memperhatikan dan dapat memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

e. Wujud

Wujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan bahan komunikasi.

2.2.4 Niat Nasabah

2.2.4.1 Definisi Niat Nasabah

Niat adalah kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan sebuah teknologi atau bisa diartikan juga sebagai keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku (Santi dan Sudiasmo, 2020). Niat atau minat perilaku (intention to use) merupakan suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Jogiyanto, 2007). Minat nasabah dapat diartikan sebagai instruksi dari diri konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu produk, melakukan sebuah perencanaan, mengambil tindakan yang relevan, dan pada akhirnya dapat mengambil keputusan untuk melakukan transaksi (Rossiter dan Percy, 1992). Penggunaan sistem yang dilakukan sesuai dengan persepsi masing-masing orang akan membentuk sebuah sikap atau perilaku seseorang dalam melakukan pengambilan keputusan (Adhiputra, 2015).

2.2.4.2 Indikator Niat Nasabah

Dari definisi diatas, perlu dibutuhkan indikator niat atau minat agar dapat mengukur pengaruhnya terhadap variabel yang diteliti. Menurut Adhiputra (2015), indikator niat (*intention to use*) terdiri dari 4 indikator, yaitu:

- a. Mempunyai fitur yang membantu
- b. Selalu mencoba menggunakan
- c. Berlanjut di masa datang
- d. Menambah pengetahuan dan kemampuan

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka pemikiran atau sintesa dari serangkaian teori yang sudah dijelaskan pada tinjauan pustaka. Pada dasarnya, kerangka konseptual adalah gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan (Rodoni dan Herni, 2010)

Kerangka konseptual ini mengacu pada variabel niat nasabah dalam menggunakan mobile banking yang dipengaruhi oleh variabel kemudahan, kepercayaan, dan variabel kualitas layanan. Oleh karena itu, penulis menggambarkan beberapa variabel diatas dalam skema kerangka konseptual berdasarkan pada pembahasan dalam tinjauan pustaka, yaitu sebagai berikut:

H1 Kemudahan (X1) Niat Nasabah dalam H2Kepercayaan (X2) Menggunakan Sejahtera Mobile (Y) H3 Kualitas Layanan (X3)

H4

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

----- Garis Simultan

Garis Parsial

2.4 Pengaruh Antar Variabel

Kemudahan terhadap Niat dalam 2.4.1 Pengaruh Nasabah Menggunakan Sejahtera Mobile

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan, yaitu tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem yang akan digunakan dapat memudahkannya sehingga terbebas dari suatu usaha (Davis et al., 1989). Artinya, jika suatu sistem dinilai dapat memudahkan seseorang dalam penggunaannya, maka ia akan memutuskan untuk menggunakannya. Begitupun sebaliknya, jika suatu sistem itu dinilai tidak memberikan dampak kemudahan dalam menggunakannya, maka ia tidak akan menggunakannya. Hal ini selaras dengan penelitian Wibiadila (2016) yang menjelaskan bahwa faktor kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

2.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Kepercayaan didefinisikan sebagai suatu rasa keyakinan seseorang terhadap orang lain (Prameswari, 2018). Artinya, ketika seseorang akan mengambil keputusan, maka ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang yang ia percaya daripada pilihan dari orang yang tidak ia percaya. Kepercayaan merupakan suatu hal yang harus dipertimbangkan dalam menggunakan mobile banking. Artinya, ia memiliki kepercayaan bahawa sistem mobile banking itu mudah untuk digunakan, aman, dan tidak memberikan kerugian. Sama halnya dengan penelitian Ramos et al. (2018) yang menemukan sebuah hubungan antara kepercayaan dan penggunaan layanan mobile banking, dimana kepercayaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2020) mendapati hasil bahwa faktor kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan dan lebih dominan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fitur perlengkapan untuk interaktivitas nasabah. Fitur termasuk kriteria penting yang dapat menarik perhatian nasabah dalam penyampaian jasa mobile banking. Salah satu faktor penting yang berguna untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri seorang nasabah ketika memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak adalah fitur dalam kualitas layanannya

(Amijaya, 2010). Penelitian Natalia bersama Tesniwati (2021) dan juga penelitian Zhou et al (2021) memperkuat pernyataan diatas yang memberikan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

2.4.4 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Kemudahan adalah sudut pandang seseorang dimana ia merasa tidak menemukan adanya kesulitan dalam melakukan suatu kegiatan (Pratama et al., 2019). Jika dalam sistem layanan mobile banking terdapat fitur yang dapat memudahkan nasabah, maka nasabah akan dapat dengan mudah untuk mempelajari cara bertransaksi menggunakan mobile banking. Selain itu, kemudahan juga didapatkan ketika seseorang memiliki rasa kepercayaan bahwa hal itu dapat memudahkannya. Kepercayaan sendiri didefinisikan sebagai hal yang diyakini dan merupakan sebuah keikhlasan seseorang yang bergantung pada orang lain ataupun sebuah perusahaan penyedia layanan jasa (Almalis, 2017). Seseorang dapat mempercayai suatu layanan hingga ia memutuskan untuk menggunakannya, tentunya layanan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan menjanjikan. Dalam Tjiptono (2007) dijelaskan bahwa kualitas layanan jasa dalam perbankan harus memiliki tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi tingkat keinginan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Wibiadila (2016) memiliki keselarasan dengan definisi diatas bahwa kemudahan dan kualitas layanan secara simultan dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Dalam penelitian Natalia dan Tesniwati (2021) menjelaskan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Pengaruh positif lainnya dijelaskan dalam penelitian Ledesman (2018) yang mendapatkan hasil bahwa kemudahan dan kepercayaan secara simultan dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara antara variabel-variabel penelitian yang kebenarannya harus diuji terlebih dahulu. Menurut Indriantoro dan Supomo (2013), hipotesis digunakan untuk menentukan apakah jawaban yang terkandung dalam pernyataan hipotesis didukung oleh fakta yang yang dikumpulkan dan dianalisa pada proses pengujian data.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kajian teori, maka dapat diajukan suatu hipotesis yang masih memerlukan tahap pengujian untuk membuktikan kebenarannya, yaitu:

- a) H_1 = terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile
- b) H_2 = terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile
- c) $H_3=$ terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile
- d) H_4 = terdapat pengaruh antara kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis dan mengolah data-data secara kuantitatif lalu menginterpretasikannya ke dalam suatu kesimpulan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka sebagai datanya, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, penafsiran data, dan penampilan hasilnya. Penelitian ini juga menggunakan pola hipotesis hubungan (asosiatif) yaitu penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan dugaan sementara tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Pada penelitian kali ini, peneliti akan menguji pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.

3.2 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan, yang berlokasi di Jl. Plawangan, Kecamatan Kragan, Kabupaten Rembang, Provinsi Jawa Tengah. Koperasi syariah ini merupakan salah satu koperasi syariah terbesar di Indonesia (Persada Ventura Syariah, 2019). KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera juga termasuk koperasi yang memiliki aplikasi mobile banking dengan nama Sejahtera Mobile. Fitur-fitur dalam Sejahtera Mobile ini akan terus dikembangkan layaknya aplikasi mobile banking di lembaga perbankan lainnya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan data yang ingin diteliti. Menurut Sugiyono (2011), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna Sejahtera Mobile KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili sifat populasi dan bersifat representatif. Sampel juga dapat diartikan pula sebagai objek atau subjek penelitian yang dipilih untuk mewakili keseluruhan dari populasi (Bawono, 2006). Jadi, sampel diambil dari sebagian populasi dengan catatan sampel tersebut dapat mewakili sifat yang ada (representatif) dalam keseluruhan populasi tersebut sehingga tidak mengakibatkan kesalahan dalam pengolahan data.

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* yang berarti bahwa pengambilan sampel yang dilakukan dengan sistem random atau acak tanpa memperhatikan aspek apapun. Adapun teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan jumlah sampel yaitu berdasarkan rumus Hair. Rumus ini digunakan karena jumlah populasi yang belum dapat diketahui secara pasti. Jika ukuran sampel yang diteliti terlalu besar, maka penggunaan rumus Hair ini menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran *goodness of fit* yang baik (Hair, 2016). Oleh karena itu, disarankan untuk menggunakan 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Jadi, berdasarkan rumus Hair didapatkan sampel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tabel Perhitungan Sampel

No	Variabel	Jumlah Indikator
1	Kemudahan	8
2	Kepercayaan	5
3	Kualitas Layanan	6
4	Niat Nasabah	4
Total Indikator		23
Samp	pel (Total Indikator x 5)	115

Dari perhitungan tersebut, maka dapat diketahui bahwa sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sejumlah 115 nasabah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan yang menggunakan aplikasi Sejahtera Mobile.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Pengertian Data

Menurut Muhammad (2008), data adalah segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Jadi, data merupakan informasi yang digunakan peneliti sebagai bahan untuk diolah dalam sebuah penelitiannya yang berfungsi sebagai landasan dalam penentuan hasil penelitian.

3.4.2 Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui objek atau subjek yang diteliti. Data ini dapat berupa wawancara atau observasi secara langsung. Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah angket (questionare) yang merupakan bentuk lain dari wawancara (interview).

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket (questionare). Angket (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan yang kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan metode atau teknik pengumpulan data yang efisien untuk dilakukan jika peneliti ingin mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui tanggapan dari responden melalui daftar pertanyaan yang diajukan. Selain itu, kuesioner juga efektif digunakan jika responden dalam jumlah yang cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Data primer yang dimaksud adalah jawaban responden dari kuesioner tersebut tentang pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap

niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.

3.5 Skala Pengukuran

Pengukuran adalah proses, cara, atau perbuatan mengukur yaitu suatu proses sistematik dalam menilai dan membedakan suatu objek yang diukur atau pemberian angka terhadap objek atau fenomena menurut aturan tertentu. Pengukuran tersebut diatur menurut kaidah-kaidah tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan sebagai variabel bebas (*independent variable*), sedangkan niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Peneliti menggunakan skala Likert dalam penelitian ini. Skala Likert adalah skala yang mengukur tanggapan positif atau tanggapan negatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 4 tingkatan dalam penilaian kuesioner. Modifikasi skala Likert 4 tingkat dengan menghilangkan jawaban di tengah bermaksud untuk menghilangkan kelemahan pada jawaban tengah dalam skala Likert 5 tingkat (Hadi, 1991). Jawaban di tengah dapat bermakna ganda seperti netral dan ragu-ragu. Hal ini tentu tidak diinginkan dalam sebuah instrumen.

Tabel 3.2 Pembobotan Nilai pada Kuesioer

Keterangan	Tanggapan			
	STS	TS	S	SS
Skor	1	2	3	4

Keterangan:

STS (1) : Sangat Tidak Setuju

TS (2) : Tidak Setuju

S (3) : Setuju

SS (4) : Sangat Setuju

3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

3.6.1 Variabel Bebas (*Independent Variables*)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau sesuatu yang dapat menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel dependen. variabel ini tidak bergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan oleh peneliti adalah kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan.

a. Kemudahan

Kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan penggunaan yaitu rasa kepercayaan seseorang terhadap sesuatu dimana ia tidak menemukan sebuah kesulitan dalam penggunaannya (Davis, 1989; Hartono, 2008; Santi dan Sudiasmo, 2020). Ketika ia tidak menemukan sebuah kesulitan dan merasa dapat menggunakan dengan mudah baik kemudahan dalam mempelajari, mengoperasikan, jelas dan mudah dipahami, hingga keterampilan akan bertambah ketika menggunakannya, maka ia akan memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan jasa tersebut.

b. Kepercayaan

Kepercayaan adalah rasa keyakinan seseorang terhadap orang lain atas suatu produk atau penyedia layanan jasa (Akbar dan Parvez, 2009; Gefen, 2002; Kotler dan Keller, 2012; Morgan dan Hunt, 1994). Ketika ia mempercayai seseorang yang memiliki integritas tinggi, kebajikan, serta kompetensi yang bagus, kemudian orang itu memberikan saran bahwa suatu produk atau penyedia layanan jasa itu layak untuk digunakan, maka ia akan memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan jasa tersebut.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan tingkat layanan suatu perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Kotler dan Keller, 2008; Lewis dan Mitchell, 1990; Tjiptono, 2007). Kualitas layanan ini dapat memberikan dampak kepada pelanggan apabila layanan tersebut dapat diandalkan, memiliki responsivitas yang

tinggi, dapat menanamkan rasa kepercayaan (jaminan), dapat memberikan empati khusus, serta memberikan fasilitas terbaik yang dapat dilakukannya (wujud).

3.6.2 Variabel Terikat (*Dependent Variables*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau dapat berubah akibat disebabkan oleh pengaruh dari variabel independen. Variabel ini bergantung pada variabel independen. Jika terjadi perubahan pada variabel independen, maka variabel dependen akan mengalami perubahan juga. Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan oleh peneliti adalah niat nasabah dalam menggunakan aplikasi Sejahtera Mobile.

Niat nasabah adalah rasa kesediaan nasabah untuk melakukan sesuatu yang diinginkan. Niat nasabah ini akan muncul ketika suatu lembaga keuangan mempunyai fitur yang membantu. Selain itu, nasabah dapat menambah pengetahuan dan kemampuan serta merasa ingin selalu mencoba menggunakan layanan tersebut dan akan berlanjut di masa mendatang.

Tabel 3.3
Tabel Variabel Pengukuran

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
	Easy to Learn	Cara penggunaan layanan Sejahtera Mobile mudah dipelajari
	Susunan menu pada laya Sejahtera Mobile mudah dipahami	
Kemudahan (X1)	Easy to Use	Sejahtera Mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun atau kapanpun
		Sejahtera Mobile dapat digunakan dan diakses dengan mudah
	Clear and Understable	Sejahtera Mobile dapat membantu melakukan transaksi
	Stan and Stanfacture	Fitur yang lengkap pada layanan Sejahtera Mobile

	Become Skillful	Dengan menggunakan layanan Sejahtera Mobile dapat meningkatkan keterampilan Menggunakan layanan Sejahtera Mobile dapat memberikan pemahaman penggunaan teknologi dalam transaksi
		Sejahtera Mobile sangat aman digunakan untuk bertransaksi
	Integritas	Sejahtera Mobile memiliki keakuratan proses dan data yang terjamin
Kepercayaan (X2)	Kebajikan	Sejahtera Mobile memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam bertransaksi
	Kompetensi	Sejahtera Mobile memberikan jaminan keamanan data pribadi nasabah dalam penggunaannya
		Sejahtera Mobile menjamin kerahasiaan dalam transaksi yang dilakukan
	Keandalan	Sejahtera Mobile dapat digunakan dimanapun dengan mudah
	Responsivitas	Sejahtera Mobile dapat diakses 24 jam
	responsivius	Sejahtera Mobile dapat diakses dengan cepat
Kualitas Layanan (X3)	Jaminan	Sejahtera Mobile memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan
	Empati	Nasabah dapat menghubungi contact person dengan mudah apabila terdapat keluhan terkait transaksi dalam Sejahtera Mobile
	Wujud	Tampilan aplikasi Sejahtera

		Mobile didesain secara jelas, menarik dan informatif
	Fitur yang membantu	Saya tertarik untuk menggunakan Sejahtera Mobile karena fitur-fiturnya yang mudah digunakan untuk bertransaksi
Niat Nasabah dalam Menggunakan	Selalu mencoba menggunakan	Saya tertarik untuk sering menggunakan Sejahtera Mobile dan saya akan menyarankan nasabah lain untuk menggunakannya
Sejahtera Mobile (Y)	Berlanjut di masa datang	Saya tertarik untuk terus menggunakan Sejahtera Mobile dalam jangka waktu yang lama
	Menambah pengetahuan dan kemampuan	Saya tertarik untuk menggunakan Sejahtera Mobile karena saya memahami konsep dan manfaatnya

3.7 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Analisis ini dapat dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain:

3.7.1 Uji Instrumen

Sebelum melakukan pengolahan data, peneliti melakukan uji instrumen terlebih dahulu. Uji instrumen dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas. Peneliti menggunakan software IBM SPSS versi 22.0.

a. Uji Reliabilitas

Pada dasarnya, uji reliabilitas digunakan untuk menguji data yang diperoleh sebagai hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan dengan indikator dari variabel-variabel yang ingin diteliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan dalam pengukuran instrumen reliabilitas ini adalah teknik

cronbach alpha. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Bawono, 2006).

b. Uji Validitas

Pada dasarnya, uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Bawono, 2006). Adapun kriteria penilaian uji validitas menurut Bawono (2006) dengan taraf signifikan (α) = 0,05, jika r hitung > r tabel, maka kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahapan penting dalam proses analisis regresi, hal itu erat kaitannya dalam pencapaian model regresi yang handal sesuai dengan kaidah BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) (Bawono, 2006). Untuk menghindari gejala-gejala asumsi klasik, maka akan dilakukan pengujian yang meliputi uji *multicollinearity*, uji *heteroscedasticity*, uji *normality* dan uji *linearity*.

a. Uji *Multicollinearity*

Uji *Multicollinearity* digunakan untuk menguji adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas. Masalah multikoliniaritas biasanya muncul pada data *time series*. Jika masalah ini cukup serius, maka dapat mengakibatkan berubahnya tanda parameter estimasi (Bawono, 2006).

Untuk uji *Multicollinearity* dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode VIF (*Varian Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Nilai VIF dan *Tolerance* ini, keduanya berlawanan. Jika nilai *tolerance*nya besar, maka nilai VIF nya kecil dan begitu juga sebaliknya. Nilai VIF tidak boleh lebih besar dari 5 (lima). Apabila nilai VIF lebih dari 5 (lima), maka bisa dikatakan ada gejala *Multicollinearity*, begitu juga sebaliknya jika nilai VIF lebih kecil dari 5 (lima), maka tidak ada gejala Multicollinearity.

Demikian juga dengan nilai Tolerance nya berarti sebaliknya. (Bawono, 2006).

b. Uji Heteroscedasticity

Gejala *Heteroscedasticity* terjadi apabila varian dari variabel pengganggu tidak sama untuk semua observasi. Jika varian dari residual pengamatan satu dengan pengamatan yang lain tetap, maka disebut *Homoscedasticity*, sedangkan jika berbeda maka disebut *Heteroscedasticity* (Ghozali, 2013). Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala penyakit *Heteroscedasticity* dapat menggunakan beberapa metode. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan glejser sebagai alat uji *Heteroscedasticity*.

Menurut Gujarati dalam Bawono (2006), glejser mengusulkan untuk meregresikan nilai absolute residual yang diperoleh atas variabel bebas. Adapun prosedur pengujiannya dengan cara meregresi nilai absolute residual terhadap variabel dependen. Sedangkan variabel independennya adalah X₁, X₂, X₃, dan seterusnya. Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka tidak terdeteksi adanya gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka terdeteksi adanya gejala heteroskedastisitas. Jika demikian, maka model regresi dalam penelitian ini dinyatakan tidak valid untuk digunakan sebagai alat uji.

c. Uji Normality

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan oleh peneliti memiliki distribusi normal atau tidak. Terdapat beberapa cara untuk melakukan uji normalitas, salah satunya dengan menggunakan metode analisa grafik. Dari metode analisa grafik kita dapat melihat data yang digunakan memberikan distribusi normal atau tidak dengan melihat histogram dan normal probability plot (Bawono, 2006). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada nilai Sig yang jika lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai

Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi tidak normal.

3.7.3 Uji Statistik

Penelitian kali ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga akan lebih mudah untuk diaplikasikan ke dalam aplikasi software olah data. Dalam penghitungan statistik, alat analisis yang sering digunakan adalah aplikasi software olah data SPSS forwindows. Aplikasi SPSS forwindows ini sangat membantu dalam proses pengolahan data, sehingga hasil dari proses pengolahan data yang diinginkan oleh peneliti juga dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dipercaya. SPSS forwindows yang digunakan adala SPSS versi 24.0.

a. Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Bawono (2006), koefisien determinasi (R²) menunjukan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen.

Ciri-ciri nilai koefisien determinasi (R²) adalah:

- a) Besar nilai R^2 terletak antara 0 sampai dengan 1, atau (0 = R^2 = 1).
- b) Nilai 0 menunjukkan tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- c) Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Uji t_{Test} (Uji secara individu)

Menurut Bawono (2006), uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel dependen, dengan tingkat kepercayaan tertentu. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile di

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan. Langkah-langkah

pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

 H_1 : $\beta_1 \neq 0$; kemudahan (variabel independen) secara individual

berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan

Sejahtera Mobile

 H_2 : $\beta_2 \neq 0$; kepercayaan (variabel independen) secara individual

berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan

Sejahtera Mobile

 H_3 : $\beta_3 \neq 0$; kualitas layanan (variabel independen) secara individual

berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan

Sejahtera Mobile

2) Menentukan t tabel

Untuk menentukan t tabel dengan cara menggunakan tingkat

signifikansi $\alpha = 5\%$ dan derajat kepercayaan (dk) = $\alpha/2$, n-k

Di mana:

n : jumlah data

k : jumlah variabel

3) Pengambilan keputusan

Jika t hitung > t tabel, maka $H_{(1,2,3)}$ diterima dan Ho ditolak, berarti ada

pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen

dengan variabel dependen.

Jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan $H_{(1,2,3)}$ ditolak, berarti

tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel

independen dengan variabel dependen.

Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linier

berganda yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

 $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

Di mana:

Y: Variabel dependen

α : Konstanta

49

β : Koefisien regresi

X₁: Kemudahan

X₂: Kepercayaan

X₃: Kualitas Layanan

e : Standar error

c. Uji F_{Test} (Uji secara serempak)

Menurut Bawono (2006), uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah secara simultan. Uji F dapat dilakukan dengan melihat hasil perhitungan SPSS Anova yang membandingkan *Mean Square* dari regresi dan *Mean Square* dari residual sehingga diperoleh F hitung. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

 H_0 : β_1 , β_2 , $\beta_3=0$; kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan (variabel independen) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile

 H_a : β_1 , β_2 , $\beta_3 \neq 0$; kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan (variabel independen) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile

2) Menentukan F tabel

Untuk menentukan F tabel dengan cara menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (dk) = (n - k)

Di mana:

n : jumlah data

k : jumlah variabel

3) Mencari F hitung dengan rumus

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

Di mana:

R² : Koefisien determinasi

k : Jumlah variabel independen

n : Jumlah sampel

4) Pengambilan keputusan

Jika F *hitung* > F tabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara keseluruhan variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.

Jika F *hitung* < F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara keseluruhan variabel independen dengan variabel dependen secara simultan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

BMT BUS adalah singkatan dari Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera yang didirikan pada tanggal 10 November 1996 atas prakarsa ICMI Orsat Rembang dengan modal awal Rp. 2.000.000-,. Pada awal berdirinya, BMT BUS hanya dikelola oleh 3 orang sarjana yang anehnya ketiganya bukan lulusan dari ekonomi. Ketiga orang tersebut adalah Drs. Ahmad Zuhri dengan dasar pendidikan keguruan. Drs. Saifuddin dengan dasar pendidikan publisitik, dan Drs. Rokhmad dengan dasar pendidikan ilmu syariah. Meskipun dari ketiganya tidak mempunyai dasar ilmu ekonomi namun berkat kekuatan niat dan semangat berhasil menghantarkan BMT BUS menjadi lembaga yang saat ini mampu bersaing di kancah perekonomian nasional.

Pada masa awal operasional BMT BUS, pekerjaan yang dilakukan pertama kali adalah segmentasi pasar. Berbekal modal Rp. 2.000.000,- pengelola yang berjumlah 3 (tiga) orang mulai keluar masuk pasar untuk memberikan bantuan permodalan dengan menggunakan sistem bagi hasil. Perilaku sistem bagi hasil ini ternyata menarik minat para pedagang kecil. Berkat kegigihan dan semangat yang dimiliki oleh para pengelola, pelan tapi pasti menunjukkan pertumbuhan yang signifikan baik dari segi jumlah anggota yang dilayani maupun nominal pembiayaan yang diberikan. Selain memberikan pembiayaan, mereka para pengelola juga memberikan edukasi kepada para anggota pembiayaan untuk sedikit menyisihkan hasil usaha sebagai simpanan yang digunakan untuk kepentingan yang tidak terduga. Melalui edukasi ini banyak anggota pembiayaan yang awalnya hanya mempunyai pembiayaan pada akhirnya juga mempunyai

simpanan. Memang simpanan yang mereka miliki tidaklah besar karena mereka hanya dapat menyisihkan Rp. 1.000,- perhari untuk mengisi simpanan, namun demikian sudah ikut serta dalam peningkatan aset yang dimiliki BMT BUS.

4.1.1.2 Visi dan Misi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Visi dan Misi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sangat berkepentingan dalam rangka mewujudkan umat yang beriman dan bertakwa. Dengan semboyan sebagai "Wahana Kebangkitan Ekonomi Ummat, Dari Ummat Untuk Ummat Sejahtera Untuk Semua". KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai visi "Menjadi Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah Terdepan Dalam Pendampingan Usaha Kecil Yang Mandiri".

Visi KJKS BMT BUS akan tercapai jika melaksanakan misi lembaga sebagai berikut:

- 1. Membangun lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang mampu memberdayakan jaringan ekonomi mikro syari'ah.
- 2. Menjadikan lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang tumbuh dan berkembang melalui kemitraan yang sinergi dengan lembaga syari'ah lain.
- Mengutamakan mobilisasi pendanaan atas dasar ta'awun dari golongan aghniya, untuk disalurkan ke pembiyaan ekonomi kecil dan menengah serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq dan shodakoh.
- 4. Mengupayakan peningkatan permodalan sendiri, melalui penyertaan modal dari para pendiri, anggota, pengelola dan segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang sehat dan tangguh.
- 5. Mewujudkan lembaga yang mampu memberdayakan, membebaskan dan membangun keadilan ekonomi ummat, sehingga menghantarkan ummat Islam sebagai Khoera Ummat.

4.1.1.3 Budaya Kerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebagai lembaga jasa keuangan syari'ah menetapkan budaya kerja dengan prinsip-prinsip syariah yang mengacu pada sikap akhlaqul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dengan empat sifat Rosulullah yang disingkat SAFT;

1. Shidiq

Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji dan mampu jadi teladan.

2. Amanah

Menjadi terpercaya, peka, obyektif dan disiplin serta penuh tanggung jawab.

3. Fathonah

Profesinalisme dengan penuh inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan.

4. Tabligh

Kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan yang penuh keadilan.

4.1.1.4 Sasaran KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Dengan memanfaatkan jaringan dan pengalaman, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memfokuskan sasarannya pada :

- 1. Memberdayakan Pengusaha kecil menjadi potensi masyarakat yang handal.
- Sebagai lembaga intermediary, dengan menghimpun dan menyalurkan dana Anggota dan Calon Anggota permanen dan kontinyu untuk mengembangkan ekonomi produktif bagi kemaslahatan masyarakat.
- 3. Proaktif dalam berbagai program pengembangan sarana sosial kemasyarakatan.

- 4. Mengangkat harkat dan martabat fakir miskin ke tingkat yang lebih baik.
- 5. Mewujudkan kehidupan yang seimbang dalam keselamatan, kedamaian, kesejahteraan dan pemerataan keadilan ekonomi antara kaum fakir miskin dengan aghniya (kaum berpunya).

4.1.1.5 Prinsip Kerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memiliki 3 (tiga) prinsip kerja yang menjadi acuan dalam aktivitas pekerjaannya, yaitu:

1. Pemberdayaan

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah Lembaga Keuangan Syariah yang selalu menstransfer ilmu kewirausahaan lewat pendampingan manajemen, pengembangan sumberdaya insani dan teknologi tepat guna, kerjasama bidang finansial dan pemasaran, sehingga mampu memberdayakan wirausaha – wirausaha baru yang siap menghadapi persaingan dan perubahan pasar.

2. Keadilan

Sebagai *intermediary institution*, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, menerapkan azas kesepakatan, keadilan, kesetaraan dan kemitraan, baik antara lembaga dan anggota maupun antar sesama anggota dalam menerapkan bagi hasil usaha.

3. Pembebasan

Sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yang berazaskan *akhlaqul karimah* dan kerahmatan, melalui produk-produknya, insya Allah akan mampu membebaskan ummat dari penjajahan ekonomi, sehingga menjadi pelaku ekonomi yang mandiri dan siap menjadi tuan di negeri sendiri.

4.1.1.6 Produk-Produk KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Sebagai lembaga keuangan yang berbentuk koperasi, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Bina Ummat Sejahtera tentu memiliki produk-produk perbankan yang tidak jauh berbeda dengan lembaga perbankan syariah pada umumnya. Produkproduk yang dimiliki oleh BMT Bina Ummat Sejahtera juga menganut prinsip syariah sesuai dengan konsep produk perbankan syariah. BMT Bina Ummat Sejahtera menawarkan 2 (dua) jenis produk unggulannya, yakni beberapa produk simpanan dan produk pembiayaan.

a. Produk Simpanan

1) Si Rela (Simpanan Suka Rela Lancar)

Produk simpanan yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu. Simpanan ini memiliki setoran awal saat pembukaan rekening terbilang rendah. Si Rela dapat diakses melalui media transaksi keuangan berbasis elektronik yaitu "SEJAHTERA MOBILE" yang dilengkapi dengan fasilitas ATM juga. Bahkan, rekening ini juga dapat digunakan sebagai agunan pada produk pembiayaan.

Nasabah akan mendapatkan souvenir setiap pembukaan rekening atau penambahan saldo dengan nominal dan waktu tertentu. Nasabah juga berhak mendapat kupon dan mengikuti *qur'ah* hadiah setiap tahun dengan besaran saldo rata-rata minimal Rp2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah) per bulan. Selain itu, nasabah juga mendapatkan hadiah langsung pada bulan Ramadan dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

Untuk setoran awal minimum sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) ketika pembukaan tabungan. Sedangkan, untuk minimum setoran selanjutnya hanya sebesar Rp2.000,- (dua ribu rupiah) saja. Minimum saldo ditahan sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dengan nisbah bagi hasil sebesar 30%:70%. Nasabah juga mendapatkan buku tabungan dan dapat melakukan cetak transaksi di buku tabungan sewaktu-waktu.

2) Si Suka (Simpanan Suka Rela Berjangka)

Produk simpanan yang penyetoran dapat dilakukan sewaktuwaktu dan penarikannya dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Simpanan ini dapat digunakan sebagai investasi karena memiliki bagi hasil yang kompetitif dan lebih besar dari produk simpanan Si Rela. Si Suka juga dapat digunakan sebagai agunan pada produk pembiayaan. Nominal dari bagi hasil akan langsung dimasukkan secara otomatis ke rekening Si Rela ketika sudah dalam waktu jatuh tempo.

Untuk minimal setoran Si Suka sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) dengan nisbah bagi hasil sebagai berikut:

- Jangka waktu 1 bulan (35%:65%)
- Jangka waktu 3 bulan (40%:60%)
- Jangka waktu 6 bulan (45%:55%)
- Jangka waktu 12 bulan (50%:50%)

Fasilitas ARO (*automatic roll over*) atau perpanjangan secara otomatis akan diberlakukan apabila pada saat jatuh tempo nasabah tidak melakukan konfirmasi. Nasabah juga akan mendapatkan warkat/bilyet Si Suka.

3) Si Sidik (Simpanan Siswa Pendidikan)

Produk simpanan yang penyetorannya dilakukan rutin setiap bulan dengan tujuan untuk membantu merencanakan biaya pendidikan bagi putra-putri nasabah. Nasabah akan diberikan pilihan besaran setoran pada setiap bulannya sesuai dengan kemampuan nasabah. Putra-putrinya juga akan mendapatkan bingkisan menarik setiap kenaikan kelas bagi setiap peserta. Bagi peserta yang berprestasi dan mendapat peringkat 1-3 di kelas setiap semester genap akan mendapatkan hadiah khusus. Si Sidik juga dapat dijadikan sebagai agunan pada produk pembiayaan.

Nasabah akan diberikan pilihan setoran dengan minimum pilihan sebesar Rp100.000,- (seratus ribu rupiah). Pendaftaran dapat dilakukan ketika anak berusia minimum 0 (nol tahun).

Penarikan dapat dilakukan setiap kelulusan dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.

4) Si Hafit (Simpanan Hari Raya Idul Fitri)

Produk simpanan yang ditujukan ntuk mempersiapkan kebutuhan hari raya Idul Fitri. Simpanan ini sangat aman dengan setoran yang rendah. Nasabah akan mendapatkan bingkisan menarik menjelang Idul Fitri. Si Hafit juga dapat digunakan sebagai agunan untuk produk pembiayaan di BMT Bina Ummat Sejahtera. Pembagian simpanan Si Hafit akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan yaitu setahun sekali, yaitu menjelang Idul Fitri.

Nasabah diperkenankan untuk memilih besaran setoran dengan pilihan setoran minimum sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) saja. Nasabah juga akan mendapatkan buku tabungan dan dapat melakukan cetak transaksi di buku tabungan sewaktuwaktu.

5) Si Haji dan Umroh

Produk simpanan yang bertujuan untuk mempersiapkan biaya menunaikan ibadah haji dan umroh. Dengan adanya simpanan ini, maka keinginan berangkat haji atau umroh dapat lebih terencana. Nasabah akan mendapat layanan bantuan pendaftaran haji ke Kemenag dan Lembaga keuangan yang ditunjuk oleh pemerintah.

Nasabah diperkenankan untuk memilih besaran setoran dengan pilihan setoran minimum sebesar Rp500.000,- (lima ratus ribu rupiah). Penarikan dapat dilakukan sesuai dengan jadwal pendaftaran. Nasabah juga akan mendapatkan buku tabungan dan dapat melakukan cetak transaksi di buku tabungan sewaktuwaktu.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Modal Usaha

Produk pembiayaan ini ditujukan untuk para nasabah ataupun calon nasabah yang membutuhkan modal usaha. Pembiayaan ini menggunakan akad *mudharabah*. Nasabah dapat menggunakan produk pembiayaan ini jika usaha yang dijalankan berupa usaha yang bergerak di bidang pertanian, perdagangan, perikanan, jasa, dan industri kecil.

Nasabah diberikan plafon maksimum dalam pembiayaan ini sebesar Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah). Untuk angsurannya dapat dilakukan dalam sistem pembayaran mingguan atau bulanan. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan hingga 36 bulan.

2) Pembiayaan Investasi

Produk pembiayaan ini ditujukan untuk para nasabah ataupun calon nasabah ingin melakukan investasi. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*. Nasabah dapat menggunakan produk pembiayaan ini jika investasi yang dilakukan berupa pembelian kendaraan, toko atau tempat usaha lainnya, peralatan elektronik, dan pembiayaan investasi lainnya.

Nasabah diberikan plafon maksimum dalam pembiayaan ini sebesar Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah). Untuk angsurannya dapat dilakukan dalam sistem pembayaran mingguan atau bulanan. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan hingga 36 bulan.

3) Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)

Produk pembiayaan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha mikro agar menjadi usaha kecil. Pembiayaan ini menggunakan akad *mudharabah*. Nasabah akan mendapatkan keuntungan yang berupa bagi hasil sebesar 18 (delapan belas) persen. Nasabah juga difasilitasi beberapa kemudahan dalam

menggunakan produk pembiayaan ini seperti syarat pengajuan tanpa agunan.

Nasabah diberikan plafon maksimum dalam pembiayaan ini sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). Untuk angsurannya dapat dilakukan dalam sistem pembayaran mingguan atau bulanan. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan hingga 36 bulan.

4) Pembiayaan Anita (Air dan Sanitasi)

Produk pembiayaan ini memberikan fasilitas bagi usaha yang bergerak dalam penyediaan air minum dan sanitasi. Pembiayaan Anita dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan jaringan perpipaan, pembelian pompa air yang baru, pembuatan sumur bor, dan lain-lain. Selain itu, pembiayaan ini juga dapat dimanfaatkan untuk pemasangan sambungan rumah dan pengadaan meteran air.

Nasabah diberikan plafon maksimum dalam pembiayaan ini sebesar Rp2.000.000,- (dua juta rupiah) untuk perorangan dan Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah) untuk kelompok atau lembaga pengelola air minum dan sanitasi. Untuk angsurannya dapat dilakukan dalam sistem pembayaran mingguan atau bulanan. Nasabah dapat memilih jangka waktu pembiayaan hingga 36 bulan.

4.1.2 Deskripsi Data Responden

Dari 115 responden yang telah diteliti, tentunya masing-masing memiliki karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu, dibutuhkan pengelompokan data responden sesuai dengan karakteristiknya. Dalam penelitian ini, karakteristik yang digunakan adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pendapatan, layanan penggunaan Sejahtera Mobile dalam sebulan dan lama menjadi nasabah. Berikut adalah pengelompokan responden berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah disebar.

4.1.2.1 Jenis Kelamin

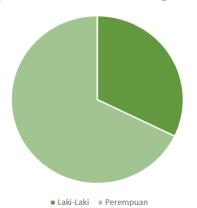
Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 2 jenis kelamin dalam 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tabel Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	37	32,2%
Perempuan	78	67,8%
Total Responden	115	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data diolah, 2022

Dalam tabel dan grafik diatas, dapat dilihat bahwa persentase jenis kelamin yaitu laki-laki sebesar 32,2% responden dan perempuan sebesar 67,8% responden dengan total responden laki-laki sebanyak 37 responden dan total responden perempuan sebanyak 78 responden. Maka, responden perempuan cenderung lebih banyak daripada responden laki-laki.

4.1.2.2 Usia

Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 5 tingkatan usia yaitu usia dibawah 20 tahun, antara 20 hingga 30 tahun, antara 30 hingga 40 tahun, antara 40 hingga 50 tahun, dan

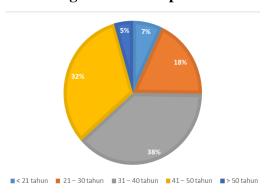
usia diatas 50 tahun. Untuk persentase usia secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabel Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase
<21 Tahun	8	6,96%
21 – 30 Tahun	21	18,26%
31 – 40 Tahun	44	38,26%
41 – 50 Tahun	37	32,17%
>50 Tahun	5	4,35%
Total Responden	115 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4.2 Diagram Usia Responden



Sumber: Data diolah, 2022

4.1.2.3 Pendidikan Terakhir

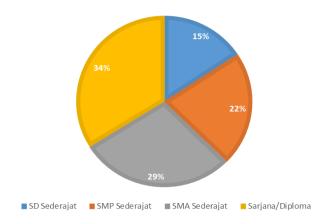
Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 4 tingkatan pendidikan yaitu SD sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat, dan Sarjana/Diploma. Untuk persentase pendidikan secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tabel Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD Sederajat	18	15,65%

SMP Sederajat	25	21,74%
SMA Sederajat	33	28,70%
Sarjana/Diploma	39	33,91%
Total Responden	115 Responden	100%

Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Data diolah, 2022

4.1.2.4 Pendapatan

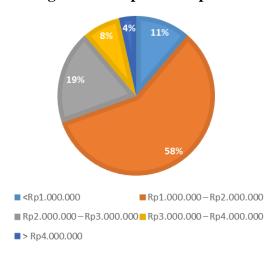
Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 5 tingkatan pendapatan yaitu dibawah Rp1.000.000, antara Rp1.000.000 hingga Rp2.000.000, antara Rp2.000.000 hingga Rp3.000.000, antara Rp3.000.000 hingga Rp4.000.000, dan diatas Rp4.000.000. Untuk persentase pendapatan secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Tabel Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
<rp1.000.000< td=""><td>13</td><td>11,30%</td></rp1.000.000<>	13	11,30%
Rp1.000.000 - Rp2.000.000	67	58,26%
Rp2.000.000 - Rp3.000.000	22	19,13%
Rp3.000.000 - Rp4.000.000	9	7,83%
> Rp4.000.000	4	3,48%

Total Responden	115 Responden	100%

Gambar 4.4 Diagram Pendapatan Responden



Sumber: Data diolah, 2022

4.1.2.5 Penggunaan Layanan Sejahtera Mobile dalam Sebulan

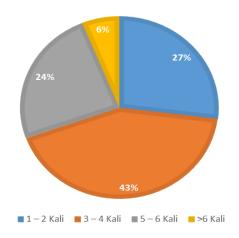
Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 4 tingkatan penggunaan yaitu 1-2 kali, 3-4 kali, 5-6 kali, dan lebih dari 6 kali. Untuk persentase penggunaan layanan Sejahtera Mobile secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tabel Penggunaan Sejahtera Mobile Responden

Kali Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
1 – 2 Kali	31	26,96%
3 – 4 Kali	49	42,61%
5 – 6 Kali	28	24,35%
>6 Kali	7	6,08%
Total Responden	115 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4.5 Diagram Penggunaan Sejahtera Mobile Responden



4.1.2.6 Lama Menjadi Nasabah

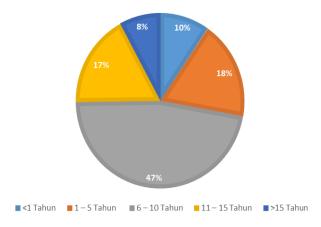
Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan menjadi 5 tingkatan lama menjadi nasabah yaitu kurang dari 1 tahun, antara 1 hingga 5 tahun, antara 6 hingga 10 tahun, antara 11 hingga 15 tahun, dan lebih dari 15 tahun. Untuk persentase lama menjadi nasabah secara detail adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tabel Lama Menjadi Nasabah Responden

Lama	Jumlah Responden	Persentase
<1 Tahun	11	9,56%
1 – 5 Tahun	21	18,26%
6 – 10 Tahun	54	46,96%
11 – 15 Tahun	20	17,39%
>15 Tahun	9	7,835%
Total Responden	115 Responden	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4.6 Diagram Lama Menjadi Nasabah Responden



4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif merupakan analisis data dengan menggunakan statistik dasar untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden dalam kuesioner yang telah dibagikan. Deskripsi ini akan menggambarkan sebaran data lebih jelas lagi terhadap variabel yang diteliti, yaitu variabel Kemudahan (X1), variabel Kepercayaan (X2), variabel Kualitas Layanan (X3), dan variabel Niat Nasabah (Y). Menurut Firdaus (2020), untuk menentukan interpretasi skor, diperlukan jawaban nilai tertinggi dan nilai terendah. Rentang skor adalah 0,75 dengan interval paling rendah 1 dan paling tinggi 4.

Tabel 4.7 Interpretasi Skor

No	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	1,00 - 1,75	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	Cukup/Netral
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Baik Sekali

Sumber: Data diolah, 2022

4.1.3.1 Variabel Kemudahan

Dalam variabel Kemudahan pada penelitian ini memiliki 4 indikator yaitu *easy to learn, easy to use, clear and understable*, dan *become skillful*. Tanggapan responden terhadap variabel kemudahan dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kemudahan

Indikator	Item	STS		TS		S		SS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	1.13411
Easy to Learn	1	1	0,9%	23	20%	45	39,1%	46	40%	3,18
	2	0	0%	7	6,1%	29	25,2%	79	68,7%	3,63
Easy to Use	3	0	0%	21	18,3%	57	49,6%	37	32,2%	3,14
	4	0	0%	12	10,4%	29	25,2%	74	64,3%	3,54
Clear and Understable	5	0	0%	15	13%	34	29,6%	66	57,4%	3,44
	6	0	0%	17	14,8%	37	32,2%	61	53%	3,38
Become Skillful	7	0	0%	19	16,5%	33	28,7%	63	54,8%	3,38
	8	1	0,9%	7	6,1%	41	35,7%	66	57,4%	3,50
Mean X1								3,40		

Sumber: Data diolah, 2022

Dari 115 responden yang telah diteliti, nilai mean pada variabel Kemudahan (X1) sebesar 3,40 dimana angka tersebut berada pada interval sangat baik. Oleh karena itu, variabel Kemudahan (X1) dianggap sebagai variabel yang sangat baik oleh responden.

Pada indikator *Easy to Learn* memiliki 2 item pernyataan. Item pertama tentang "penggunaan layanan mudah dipelajari" dimana sebanyak 46 responden atau 40% menyatakan sangat setuju, 45 responden atau 39,1% menyatakan setuju bahwa penggunaan layanan Sejahtera Mobile mudah dipelajari. Rata-rata skor dalam item pertama sebesar 3,18 yang termasuk dalam kategori baik.

Item kedua tentang "susunan menu mudah dipahami" dimana sebanyak 79 responden atau 68,7% menyatakan sangat setuju, 29

responden atau 25,2% menyatakan setuju bahwa susunan menu Sejahtera Mobile mudah dipahami. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,63 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator *Easy to Use* memiliki 2 item pernyataan. Item ketiga tentang "mudah digunakan kapanpun dan dimanapun" dimana sebanyak 37 responden atau 32,2% menyatakan sangat setuju, 57 responden atau 49,6% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile mudah digunakan kapanpun dan dimanapun. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,14 yang termasuk dalam kategori baik.

Item keempat tentang "diakses dengan mudah" dimana sebanyak 74 responden atau 64,3% menyatakan sangat setuju, 29 responden atau 25,2% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile dapat diakses dengan mudah. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,54 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator *Clear and Understable* memiliki 2 item pernyataan.Item kelima tentang "membantu melakukan transaksi" dimana sebanyak 66 responden atau 57,4% menyatakan sangat setuju, 34 responden atau 29,6% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile mampun membantu melakukan transaksi dengan sangat baik. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,44 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Item keenam tentang "kelengkapan fitur" dimana sebanyak 61 responden atau 53% menyatakan sangat setuju, 37 responden atau 32,2% menyatakan setuju bahwa layanan Sejahtera Mobile memiliki fitur yang lengkap. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,38 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator *Become Skillful* memiliki 2 item pernyataan. Item ketujuh tentang "meningkatkan keterampilan" dimana sebanyak 63 responden atau 54,8% menyatakan sangat setuju, 33 responden atau 28,7% menyatakan setuju bahwa dengan menggunakan layanan

Sejahtera Mobile dapat meningkatkan keterampilan. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,38 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Item kedelapan tentang "pemahaman penggunaan teknologi" dimana sebanyak 66 responden atau 57,4% menyatakan sangat setuju, 41 responden atau 35,7% menyatakan setuju bahwa dengan menggunakan layanan Sejahtera Mobile dapat memberikan pemahaman penggunaan teknologi dalam bertransaksi. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,50 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

4.1.3.2 Variabel Kepercayaan

Dalam variabel Kepercayaan pada penelitian ini memiliki 3 indikator yaitu integritas, kebajikan, dan kompetensi. Tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepercayaan

Indikator	Item	STS		TS		S		SS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	Ivioun
Integritas	1	1	0,9%	17	14,8%	26	22,6%	71	61,7%	3,45
	2	0	0%	16	13,9%	43	37,4%	56	48,7%	3,35
Kebajikan	3	1	0,9%	11	9,6%	47	40,9%	56	48,7%	3.37
Kompetensi	4	0	0%	12	10,4%	40	34,8%	63	54,8%	3,44
	5	1	0.9%	16	13,9%	38	33%	60	52,2%	3,37
Mean X2								3,40		

Sumber: Data diolah, 2022

Dari 115 responden yang telah diteliti, nilai mean pada variabel Kepercayaan (X2) sebesar xxx dimana angka tersebut berada pada interval sangat baik. Oleh karena itu, variabel Kepercayaan (X2) dianggap sebagai variabel yang sangat baik oleh responden.

Pada indikator integritas memiliki 2 item pernyataan. Item pertama tentang "keamanan bertransaksi" dimana sebanyak 71 responden atau 61,7% menyatakan sangat setuju, 26 responden atau

22,6% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile aman digunakan untuk bertransaksi. Rata-rata skor dalam item pertama sebesar 3,45 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Item kedua tentang "keakuratan proses dan data" dimana sebanyak 56 responden atau 48,7% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 37,4% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile memiliki keakuratan proses dan data yang terjamin. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,35 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator kebajikan memiliki 1 item pernyataan. Item ketiga tentang "memberikan fitur yang dibutuhkan" dimana sebanyak 56 responden atau 48,7% menyatakan sangat setuju, 47 responden atau 40,9% menyatakan setuju bahwa layanan Sejahtera Mobile memberikan fitur yang dibutuhkan dalam bertransaksi. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,37 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator kompetensi memiliki 2 item pernyataan. Item keempat tentang "jaminan keamanan data" dimana sebanyak 63 responden atau 54,8% menyatakan sangat setuju, 40 responden atau 34,8% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile menjamin keamanan data nasabah. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,44 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Item kelima tentang "kerahasiaan transaksi" dimana sebanyak 60 responden atau 52,2% menyatakan sangat setuju, 38 responden atau 33% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile menjamin kerahasiaan transaksi nasabahnya. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,37 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

4.1.3.3 Variabel Kualitas Layanan

Dalam variabel Kualitas Layanan pada penelitian ini memiliki 5 indikator yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Item	S	TS	r	ΓS		S		SS	Mean
1110111111101	100111	f	%	f	%	f	%	f	%	1,100,11
Keandalan	1	2	1,7%	12	10,4%	24	20,9%	77	67%	3,35
Responsivitas	2	0	0%	18	15,7%	42	36,5%	55	47,8%	3,32
Trosponsi (Trus	3	0	0%	9	7,8%	39	33,9%	67	58,3%	3,50
Jaminan	4	0	0%	12	10,4%	46	40%	57	49,6%	3,39
Empati	5	1	0,9%	16	13,9%	36	31,3%	62	53,9%	3,38
Wujud	6	0	0%	7	6,1%	44	38,3%	64	55,7%	3,50
Mean X3								3,47		

Sumber: Data diolah, 2022

Dari 115 responden yang telah diteliti, nilai mean pada variabel Kualitas Layanan (X3) sebesar 3,47 dimana angka tersebut berada pada interval sangat baik. Oleh karena itu, variabel Kualitas Layanan (X3) dianggap sebagai variabel yang sangat baik oleh responden.

Pada indikator keandalan memiliki 1 item pernyataan. Item pertama tentang "jangkauan lokasi" dimana sebanyak 77 responden atau 67% menyatakan sangat setuju, 24 responden atau 20,9% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile dapat digunakan dimanapun dengan mudah. Rata-rata skor dalam item pertama sebesar 3,35 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator responsivitas memiliki 2 item pernyataan. Item kedua tentang "akses 24 jam" dimana sebanyak 55 responden atau 47,8% menyatakan sangat setuju, 42 responden atau 36,5% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile dapat diakses 24 jam. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,32 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Item ketiga tentang "kecepatan akses" dimana sebanyak 67 responden atau 58,3% menyatakan sangat setuju, 39 responden atau 36,5% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile dapat diakses

dengan cepat. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,50 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator jaminan memiliki 1 item pernyataan. Item keempat tentang "kesesuaian pelayanan" dimana sebanyak 57 responden atau 49,6% menyatakan sangat setuju, 46 responden atau 40% menyatakan setuju bahwa layanan Sejahtera Mobile sesuai dengan apa yang dijanjikan. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,39 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator empati memiliki 1 item pernyataan. Item kelima tentang "keluhan transaksi" dimana sebanyak 62 responden atau 53,9% menyatakan sangat setuju, 36 responden atau 31,3% menyatakan setuju bahwa penanganan yang baik ketika ada keluhan transaksi dalam Sejahtera Mobile. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,38 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator wujud memiliki 1 item pernyataan. Item keenam tentang "desain tampilan" dimana sebanyak 64 responden atau 55,7% menyatakan sangat setuju, 44 responden atau 38,3% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile memiliki tampilan yang menarik. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,50 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

4.1.3.4 Variabel Niat Nasabah

Dalam variabel Niat Nasabah pada penelitian ini memiliki 4 indikator yaitu fitur yang membantu, selalu mencoba menggunakan, berlanjut di masa datang, dan menambah pengetahuan dan kemampuan. Tanggapan responden terhadap variabel niat nasabah dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Niat Nasabah

Indikator	Indikator Item		STS		TS		S		SS	
indimutor incin	f	%	f	%	f	%	f	%	Mean	
Fitur yang	1	0	0%	8	7%	27	23,5%	80	69,6%	3,63

membantu										
Selalu mencoba menggunakan	2	0	0%	9	7,8%	43	37,4%	63	54,8%	3,47
Berlanjut di masa datang	3	0	0%	6	5,2%	53	46,1%	56	48,7%	3,43
Menambah pengetahuan	4	0	0%	12	10,4%	39	33,9%	64	55,7%	3,45
Mean Y							3,50			

Sumber: Data diolah, 2022

Dari 115 responden yang telah diteliti, nilai mean pada variabel Niat Nasabah (Y) sebesar 3,50 dimana angka tersebut berada pada interval sangat baik. Oleh karena itu, variabel Niat Nasabah (Y) dianggap sebagai variabel yang sangat baik oleh responden.

Pada indikator fitur yang membantu memiliki 1 item pernyataan. Item pertama tentang "fitur yang mudah digunakan" dimana sebanyak 80 responden atau 69,6% menyatakan sangat setuju, 27 responden atau 23,5% menyatakan setuju bahwa fitur layanan dalam Sejahtera Mobile mudah digunakan. Rata-rata skor dalam item pertama sebesar 3,63 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator selalu mencoba menggunakan memiliki 1 item pernyataan. Item kedua tentang "memberikan rekomendasi" dimana sebanyak 63 responden atau 54,8% menyatakan sangat setuju, 43 responden atau 37,4% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile selalu digunakan dan akan merekomendasikan kepada nasabah lain. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,47 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator berlanjut di masa datang memiliki 1 item pernyataan. Item ketiga tentang "jangka waktu" dimana sebanyak 56 responden atau 48,7% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau 46,1% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile akan digunakan dalam jangka waktu yang lama. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,43 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada indikator menambah pengetahuan dan kemampuan memiliki 1 item pernyataan. Item keempat tentang "pemahaman konsep dan manfaat" dimana sebanyak 64 responden atau 55,7% menyatakan sangat setuju, 39 responden atau 33,9% menyatakan setuju bahwa Sejahtera Mobile dapat dipahami konsep dan manfaatnya. Rata-rata skor dalam item ini sebesar 3,45 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

4.1.4 Uji Instrumen

4.1.4.1 Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan dalam pengukuran instrumen reliabilitas ini adalah teknik cronbach alpha. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 (Bawono, 2006). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,761	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,648	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,679	Reliabel
Niat Nasabah (Y)	0,635	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,6. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan, dan niat nasabah dalam kuesioner dinyatakan reliabel dalam mengukur variabel tersebut.

4.1.4.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Bawono, 2006).

Adapun kriteria penilaian uji validitas menurut Bawono (2006) dengan taraf signifikan (α) = 0,05, jika r hitung > r tabel, maka kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan

Indikator	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Easy to Learn	X1.1	0,644	0,176	VALID
2027 to 20011	X1.2	0,575	0,176	VALID
Easy to Use	X1.3	0,612	0,176	VALID
Lusy to Osc	X1.4	0,672	0,176	VALID
Clear and Understable	X1.5	0,642	0,176	VALID
Cicar and Onderstate	X1.6	0,625	0,176	VALID
Become Skillful	X1.7	0,625	0,176	VALID
	X1.8	0,495	0,176	VALID

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kemudahan dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *Pearson Correlation* atau r-hitung > r-tabel. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan dalam kuesioner dinyatakan valid dalam mengukur variabel tersebut.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Indikator	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Integritas	X2.1	0,732	0,176	VALID
micgitus	X2.2	0,594	0,176	VALID
Kebajikan	X2.3	0,665	0,176	VALID
Kompetensi	X2.4	0,638	0,176	VALID
rompotensi	X2.5	0,593	0,176	VALID

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kepercayaan dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *Pearson Correlation* atau r-hitung > r-tabel. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel kepercayaan dalam kuesioner dinyatakan valid dalam mengukur variabel tersebut.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Keandalan	X3.1	0,620	0,176	VALID
Responsivitas	X3.2	0,582	0,176	VALID
1103p 01152 1 11115	X3.3	0,649	0,176	VALID
Jaminan	X3.4	0,584	0,176	VALID
Empati	X3.5	0,723	0,176	VALID
Wujud	X3.6	0,560	0,176	VALID

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel kualitas layanan dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *Pearson Correlation* atau r-hitung > r-tabel. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan dalam kuesioner dinyatakan valid dalam mengukur variabel tersebut.

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Nasabah

Indikator	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Keterangan
Fitur yang membantu	Y1	0,739	0,176	VALID
Selalu mencoba menggunakan	Y2	0,682	0,176	VALID
Berlanjut di masa datang	Y3	0,641	0,176	VALID
Menambah pengetahuan	Y4	0,702	0,176	VALID

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel niat nasabah dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *Pearson*

Correlation atau r-hitung > r-tabel. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel niat nasabah dalam kuesioner dinyatakan valid dalam mengukur variabel tersebut.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Uji Multicollinearity

Uji *Multicollinearity* digunakan untuk menguji adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (Bawono, 2006). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode VIF (*Varian Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Nilai VIF tidak boleh lebih besar dari 5 (lima). Apabila nilai VIF lebih dari 5 (lima), maka bisa dikatakan ada gejala *Multicollinearity*, begitu juga sebaliknya jika nilai VIF lebih kecil dari 5 (lima), maka tidak ada gejala *Multicollinearity*.

Tabel 4.17 Hasil Uji *Multicollinearity*

Variabel	Collinearity Statistics				
v artager	Tolerance	VIF			
Kemudahan	0,553	1,808			
Kepercayaan	0,370	3,705			
Kualitas Layanan	0,330	3,032			

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai VIF dibawah 5. Artinya, seluruh variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dalam kuesioner dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

4.1.5.2 Uji Heteroscedasticity

Gejala *Heteroscedasticity* terjadi apabila varian dari variabel pengganggu tidak sama untuk semua observasi. Jika varian dari residual pengamatan satu dengan pengamatan yang lain berbeda maka disebut *Heteroscedasticity* (Ghozali, 2013). Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka tidak terdeteksi adanya gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai

Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka terdeteksi adanya gejala heteroskedastisitas. Jika demikian, maka model regresi dalam penelitian ini dinyatakan tidak valid untuk digunakan sebagai alat uji.

Tabel 4.18 Hasil Uji *Heteroscedasticity*

Variabel	T	Sig.
Kemudahan	1,632	0,106
Kepercayaan	-1,615	0,109
Kualitas Layanan	-1,788	0,077

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05). Artinya, seluruh variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dalam kuesioner dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

4.1.5.3 Uji Normality

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan oleh peneliti memiliki distribusi normal atau tidak (Bawono, 2006). Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah jika nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi tidak normal.

Tabel 4.19 Hasil Uji *Normality*

N		115
Normal Parameters	Mean	0,00000000
	Std. Deviation	1,40683795
Most Extreme Differences	Absolute	0.058
	Positive	0,037

	Negative	-0,058
Test Statistic		0,058
Asymp. Sig (2-Tailed)		0,200

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini memiliki nilai Sig (Asymp. Sig (2-Tailed)) lebih dari 0.05 (Sig > 0.05). Artinya, data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal.

4.1.6 Uji Statistik

4.1.6.1 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda menunjukkan seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji regresi linier berganda ini dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Uji Regresi Linier Berganda

Model			andardized efficients	Standardized Coefficients	t	Sig	
		В	Std. Error				
	Constanta	5,941	1,180		5,036	0,000	
1	Kemudahan	-0,36	0,052	-0,071	-0,691	0,491	
	Kepercayaan	0,229	0,094	0,306	2,437	0,016	
	Kualitas Layanan	0,248	0.090	0,368	2,767	0,007	

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 5,941 + (-0,36) X_1 + 0,229 X_2 + 0,248 X_3 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Konstanta

Nilai konstanta (α) memiliki nilai sebesar 5,941 yang menunjukkan bahwa jika kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan memiliki nilai 0, maka niat nasabah bernilai positif sebesar 5,941.

b. Koefisien Kemudahan

Nilai koefisien pada variabel kemudahan (X1) memiliki nilai sebesar -0,36 yang menunjukkan bahwa setiap penurunan nilai variabel kemudahan (X1) sebesar satu satuan tidak mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile (Y).

c. Koefisien Kepercayaan

Nilai koefisien pada variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai sebesar 0,229 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel kepercayaan (X2) sebesar satu satuan akan berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile (Y).

d. Koefisien Kualitas Layanan

Nilai koefisien pada variabel kualitas layanan (X3) memiliki nilai sebesar 0,248 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel kualitas layanan (X3) sebesar satu satuan akan berpengaruh terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile (Y).

4.1.6.2 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel mempengaruhi variabel dependen (Bawono, 2006). Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* dalam Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0,593	0,352	0,334	1,426

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil koefisien determinasi pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini memiliki koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,334. Artinya, variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dalam penelitian ini dapat mempengaruhi variabel niat nasabah sebesar 0,334 atau 33,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar dari penelitian ini sebesar 0,666 atau 66,4%.

4.1.6.3 Uji t_{Test}

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri (Bawono, 2006). Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel dependen, dengan tingkat kepercayaan tertentu. Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah jika t *hitung* > t tabel, maka H_(1,2,3) diterima dan H₀ ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Sebaliknya, jika t *hitung* < t tabel, maka H₀ diterima dan H_(1,2,3) ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen.

Untuk menentukan t tabel dapat menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ dan derajat kepercayaan (dk) = $\alpha/2$, n-k dengan n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel. Maka, diperoleh angka 1,981 sebagai t tabel.

Hasil uji parsial dapat dilihat juga dari nilai signifikansi. Jika nilai Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05), maka $H_{(1,2,3)}$ diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. sebaliknya, jika nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05), maka $H_{(1,2,3)}$ ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 4.22 Hasil Uji t_{Test}

Variabel	Т	Sig.
Kemudahan	-0,691	0,491
Kepercayaan	2,437	0,016
Kualitas Layanan	2,767	0,007

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji t_{Test} pada tabel 4.22 dapat diketahui variabel kemudahan memiliki nilai t hitung sebesar -0,691 dengan nilai t tabel sebesar 1,981 (t hitung < t tabel) dan nilai Sig 0,491 > 0,05, maka H_0 diterima yang berarti variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah.

Variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 2,437 dengan nilai t tabel sebesar 1,981 (t hitung > t tabel) dan nilai Sig 0,016 < 0,05, maka H_2 diterima yang berarti variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah.

Variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,767 dengan nilai t tabel sebesar 1,981 (t hitung > t tabel) dan nilai Sig 0,007 < 0,05, maka H_3 diterima yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah.

4.1.6.4 Uji F_{Test}

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen (Bawono, 2006). Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah secara simultan. Uji F dapat dilakukan dengan melihat hasil perhitungan SPSS Anova yang membandingkan *Mean Square* dari regresi dan *Mean Square* dari residual sehingga diperoleh F hitung. Untuk F tabel dapat dilihat pada tabel 4.15 di kolom df. Pada regresi memili df 3 dan residual df 111. Maka, F tabel sebesar 2,69.

Uji F juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika nilai Sig kurang dari 0,05 (Sig < 0,05), maka H $_4$ diterima dan H $_0$ ditolak, berarti variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dengan variabel dependen. sebaliknya, jika nilai Sig lebih dari 0,05 (Sig > 0,05), maka H $_4$ ditolak dan H $_0$ diterima, berarti variabel independen secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan dengan variabel dependen.

Tabel 4.23 Hasil Uji F_{Test}

Mo	odel	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	122,337	3	40,779	20,062	0,000
	Residual	225,628	111	2,033		
	Total	347,965	114			

Sumber: Data diolah, 2022

Dari hasil uji Ft_{Test} pada tabel 4.23 dapat diketahui nilai F hitung sebesar 20,062 dengan nilai F tabel sebesar 2,69 (F hitung F tabel) dan nilai F Sig 0,000 F 0,05, maka F diterima yang berarti variabel independen (kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dengan niat nasabah.

4.2 Pembahasan

Dari hasil uji statistik diatas, telah diuji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengaruh secara bersama-sama juga telah diuji dan memberikan hasil yang positif dan signifikan. Untuk lebih detailnya akan dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Oleh karena itu, variabel kemudahan menjadi faktor yang perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi aspek-aspeknya terlebih pada kemudahan dalam mempelajari aplikasi Sejahtera Mobile (pernyataan pada item 1) dan kemudahan penggunaan Sejahtera Mobile kapanpun dan dimanapun (pernyataan pada item 3). Dalam kedua aspek tersebut memiliki pengaruh yang paling rendah diantara item-item lainnya.

Variabel kemudahan menjadi tidak berpengaruh dapat disebabkan karena beberapa hal. Pertama, pendaftaran Sejahtera Mobile belum dapat dilakukan secara online. Nasabah harus menuju kantor KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk dapat mendaftar dan mengaktivasi akun Sejahtera Mobile-nya. Kedua, dari hasil penelitian, Sejahtera Mobile digunakan oleh kalangan kaum usia muda hingga usia tua. Kemungkinan, beberapa pengguna Sejahtera Mobile dari kalangan usia tua yang kurang memahami penggunaan gadget belum dapat mempelajari fungsi dan manfaat dari adanya aplikasi Sejahtera Mobile. Ketiga, Sejahtera Mobile belum dapat selalu diakses dimanapun dan kapanpun karena beberapa pengguna Sejahtera Mobile tinggal di daerah yang kurang menjangkau sinyal internet sehingga penggunaan aplikasi Sejahtera Mobile pun tidak dapat diakses karena keterbatasan jaringan. Keempat, menurut data nasabah yang telah diteliti, mayoritas nasabah jarang menggunakan Sejahtera Mobile sehingga mereka belum benar-benar memahami manfaat kemudahan yang akan ia dapatkan ketika menggunakan Sejahtera Mobile.

Hal ini tidak sesuai dengan teori Davis (1989) yang mengatakan bahwa kemudahan adalah sebuah tingkatan dimana seseorang dapat meyakini bahwa tidak akan memerlukan sebuah usaha dalam menggunakan suatu sistem tertentu. Jika pendaftaran Sejahtera Mobile belum dapat dilakukan secara *online*, maka nasabah memerlukan usaha untuk menggunakan Sejahtera Mobile.

Begitu juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ledesman (2018) yang menjelaskan bahwa variabel kemudahan dapat mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Akan tetapi, penelitian lain dengan hasil yang sama menjelaskan bahwa kemudahan berpengaruh

negatif terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking (Sudarsono, 2003). Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah karena tidak ada perubahan kemudahan penggunaan mobile banking baik sebelum pandemi ataupun sesudah pandemi sehingga nasabah merasa penggunaannya sama-sama sulit dari sebelum pandemi hingga sesudah pandemi.

Dalam kajian keislaman, anjuran untuk memberikan kemudahan terhadap sesama mukmin telah tertuang pada sebuah Hadits dalam kitab Arbain Nawawi Hadits ke-36 yang berbunyi:

Artinya: Dari Abu Hurairah R.A, dari Nabi Muhammad SAW bersabda, "Barangsiapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan hari kiamat. Barangsiapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan (utang), maka Allah akan memberi kemudahan baginya di dunia dan akhirat".

4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Oleh karena itu, variabel kepercayaan menjadi faktor yang perlu dipertahankan agar nasabah tetap merasa aman dan benar-benar mempercayai KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sehingga nasabah dapat mengambil keputusan untuk menggunakan Sejahtera Mobile. Variabel kepercayaan dapat berpengaruh karena aspek keamanan dalam bertransaksi (pernyataan pada item 1) dan jaminan keamanan data nasabah (pernyataan pada item 4) yang mana pada kedua item pernyataan tersebut memiliki tingkat kepercayaan

yang cukup tinggi dari nasabah sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Hal ini sesuai dengan teori Akbar dan Parvez (2009) yang mengatakan bahwa kepercayaan adalah sebuah keyakinan pada diri seseorang yang meyakini bahwa ia akan menemukan sesuatu yang ia inginkan pada orang lain atau suatu hal. Nasabah meyakini dan sudah menemukan apa yang ia cari dalam aplikasi Sejahtera Mobile sehingga ia mempercayai Sejahtera Mobile dapat menjadi solusi atas masalahnya.

Beberapa penelitian lain yang sudah dilakukan juga menguatkan data dari penelitian ini yang menjelaskan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking (Maharani, 2020; Natalia dan Tesniwati, 2021; Ramos et al., 2018; Sudarsono et al., 2020).

Dalam kajian keislaman, anjuran untuk menyampaikan dan melaksanakan amanah yang telah diterima (menjaga kepercayaan) telah tertuang dalam Al-Quran surah An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat". (QS. An-Nisa' (4): 58)

4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Oleh karena itu, variabel kualitas layanan menjadi faktor yang perlu

dipertahankan dan dapat lebih ditingkatkan lagi agar nasabah merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan sehingga nasabah tertarik dan memutuskan untuk menggunakan Sejahtera Mobile. Variabel kualitas layanan dapat berpengaruh karena aspek akses yang cepat (pernyataan pada item 3) dan tampilan aplikasi yang cukup menarik (pernyataan pada item 6) yang mana pada kedua item pernyataan tersebut memiliki tingkat kualitas layanan yang cukup bagus menurut nasabah sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2008) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan suatu kebutuhan yang diutarakan atau tersirat. Sejahtera Mobile dirasa sudah mampu untuk memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah sehingga nasabah merasa puas karena apa yang ia butuhkan telah terpenuhi.

Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Zhou et al., (2021), Natalia dan Tesniwati (2021) dan Indriyani (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Dalam kajian keislaman, anjuran untuk memberikan sesuatu yang terbaik atau memberikan pelayanan yang berkualitas telah tertuang dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau

mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (QS. Al-Baqarah (2): 267)

4.2.4 Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen (kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan dengan niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile. Oleh karena itu, variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan sehingga niat nasabah untuk menggunakan Sejahtera Mobile juga akan meningkat.

Selaras dengan penelitian oleh Wibiadila (2016) yang menjelaskan bahwa kemudahan dan kualitas layanan berpengaruh bersama-sama terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Begitupun dengan penelitian Natalia dan Tesniwati (2021) yang menjelaskan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh bersama-sama terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil uji t_{Test}, variabel kemudahan (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.
- 2. Berdasarkan hasil uji t_{Test}, variabel kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan. Sehingga semakin ditingkatkan aspek kepercayaannya maka akan semakin mendorong niat nasabah untuk menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.
- 3. Berdasarkan hasil uji t_{Test}, variabel kualitas layanan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan. Sehingga semakin ditingkatkan aspek kualitas layanannya maka akan semakin mendorong niat nasabah untuk menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.
- 4. Berdasarkan hasil uji F_{Test}, variabel kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap niat nasabah dalam menggunakan Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan. Sehingga semakin ditingkatkan aspek kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanannya secara bersama-sama maka akan semakin mendorong niat nasabah untuk menggunakan

Sejahtera Mobile pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan ataupun pihak lain yang membutuhkannya. Berikut adalah saran dari peneliti:

- 1. Bagi pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, hendaknya penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atau bahan pertimbangan untuk program Sejahtera Mobile yang sudah dijalankan dan dapat menjadi acuan untuk peningkatan aplikasi Sejahtera Mobile. Pihak perusahaan juga dapat meningkatkan aspek-aspek pada variabel kemudahan terutama dalam hal pemahaman fungsi aplikasi kepada nasabah agar nasabah dapat merasakan manfaat kemudahan dalam menggunakan Sejahtera Mobile di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Selain itu, permasalahan jaringan internet yang kurang menjangkau beberapa lokasi menjadi keterbatasan dalam penelitian ini dikarenakan hal ini tidak dapat untuk dikendalikan oleh peneliti.
- 2. Bagi lembaga akademik, khususnya Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi dan bahan referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan kemudahan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap niat nasabah dalam menggunakan mobile banking, khususnya pada aplikasi Sejahtera Mobile.
- 3. Bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam kajian yang sama, diharapkan mampu menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan dapat menambah variabel atau item yang mungkin dapat berdampak lebih besar terhadap niat nasabah sehingga penelitian yang akan datang dapat lebih baik dari sebelumnya dikarenakan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan yang perlu untuk diperbaiki kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model terhadap Pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 2(1), 52–63.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Alaydrus, H. (2017). *Ini 10 Koperasi Terbaik Pendukung Pembangunan*. Kabar24.https://kabar24.bisnis.com/read/20170731/15/676724/ini-10-koperasi-terbaik-pendukung-pembangunan-
- Almalis, M. I. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Biaya, dan Kepercayaan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Permatamobile Smartcx pada Bank Permata di Surabaya. *Perbanas Institutional Responsity*, 6, 5–9.
- Amijaya, G. R. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank BCA). *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Bank Indonesia. (2021). Tinjauan Kebijakan Moneter Desember 2021.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- BMT BUS. (2020). Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera. BMT BUS. https://www.bmtbus.co.id/
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.

- https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982
- Fernando, A. (2021). *Semua Bakal Digital, Begini Masa Depan Perbankan RI*. CNBC Indonesia. https://www.cnbcindonesia.com/market/20211103102154-17-288618/semua-bakal-digital-begini-masa-depan-perbankan-ri/2
- Firdaus, A. (2020). Jenis dan Waktu Penambahan Nutrisi Air Kelapa dan Air Leri terhadap Pertumbuhan dan Produksi Jamur Tiram. *Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Gefen, D. (2002). Costomer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association* for Information Systems, 3, 27–51.
- Hadi, S. (1991). *Metodologi Research*. Yogyakarta: CV. Andi OFFSET.
- Hair, J. F. (2016). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hartono, J. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Indriyani, E. (2018). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank BUMN di Kota Surakarta). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Manajemen Pemasaran (13th ed.). Jakarta:

- Erlangga.
- Laukkanen, T. (2017). Guest Editorial. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1042–1043. https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0218
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya). *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*. http://repository.radenintan.ac.id/5269/1/SKRIPSI.pdf
- Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11–17.
- Maharani, B. (2020). The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust on Interest in Using BNI Mobile Banking. *Jurnal STEI Ekonomi*, 1–14.
- Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word of Mouth Minat Penggunaan terhadap Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah BRI Syariah KC Semarang).

 Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah, 6(2).
 www.febi.iainsalatiga.ac.id
- Morgan, R. M., & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38. https://doi.org/10.2307/1252308
- Muhammad. (2008). *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif.*Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Natalia, O., & Tesniwati, R. (2021). The Effect of Perception of Trust, Perception of Ease of Use, Perception of Benefits, Perception of Risk and Perception of Service Quality on Interest in Using Mobile Banking Bank Independent in Bekasi City. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1722–1730. https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i5.344

- Nelwan, J. Z. ., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Ekawati, N. W. (2021). Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.
- Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bacmid, & Abdul Jalil. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45
- Persada Ventura Syariah. (2019). Semakin Solid untuk Membantu UMKM, PT PVS Menggandeng KSPPS BMT BUS dalam Mewujudkannya. Persada Ventura Syariah. https://www.persadaventurasyariah.co.id/semakin-solid-untuk-membantu-umkm-pt-pvs-menggandeng-kspps-bmt-bus-dalam-mewujudkannya/
- Persada Ventura Syariah. (2020). *Rapat Anggota Tahunan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera*. Persada Ventura Syariah. https://www.persadaventurasyariah.co.id/rapat-anggota-tahunan-kspps-bmt-bina-ummat-sejahtera/
- Prameswari, N. R. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Bank CIMB Niaga di Surabaya. *STIE Perbanas Surabaya*.
- Pratama, A., Fadli, M., Femilia, Z., & Nadhira, A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 204–216.
- Ramos, F. L., Ferreira, J. B., Freitas, A. S. de, & Rodrigues, J. W. (2018). The Effect of Trust in the Intention to Use M-Banking. *Brazilian Business Review*.
- Rodoni, A., & Herni, A. (2010). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

- Rossiter, J. R., & Percy, L. (1992). A Model of Brand Awareness and Brand Attitude Advertising Strategies. *Psychology & Marketing*, 9(4), 263–274.
- Santi, I. H., & Sudiasmo, F. (2020). Perceived Usefullness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention to Use dan Actual Usage pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Sudarsono. (2003). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: Ekonisia.
- Sudarsono, H., Nugrohowati, R. N. I., & Tumewang, Y. K. (2020). The Effect of Covid-19 Pandemic on the Adoption of Internet Banking in Indonesia: Islamic Bank and Conventional Bank. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 789–800. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.789
- Sugiyono. (2011). Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, Y. (2022). *Transaksi Digital Banking Diperkirakan Capai Rp49.733 Triliun pada 2022*. Kompas.Com.

 https://money.kompas.com/read/2022/01/20/193400226/transaksi-digital-banking-diperkirakan-capai-rp-49.733-triliun-pada-2022?page=all
- Sulistianingsih, I., & Trishananto, Y. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Ulang E-Banking. *Indonesian Journal of Economics, Entrepreneurship and Innovation*, 2(1), 2721–8287. https://doi.org/10.31960/ijoeei.v2i1.1013
- Tjiptono, F. (2007). Manajemen Jasa (1st ed.). Yogyakarta: CV. Andi OFFSET.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wibiadila, I. (2016). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Yee, B., & Faziharudean, T. M. (2010). Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems*, 2010, 1–22. https://doi.org/10.5171/2010.592297
- Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A Study on Factors Affecting Service Quality and Loyalty Intention in Mobile Banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(June 2020), 102424. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SEJAHTERA MOBILE (STUDI PADA KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN)

Kepada Yang Terhormat

Bapak/Ibu/Sdr(i) Nasabah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang

Pandangan

Dengan Hormat,

Sebelumnya, perkenalkan saya Diza Zahara Kamila, mahasiswi jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih saya ucapkan atas ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr(i) dalam meluangkan waktu untuk dapat mengisi kuesioner ini. Kuesioner merupakan bagian dari skripsi saya sebagai bentuk untuk menganaliasis data yang akan saya teliti. Judul skripsi saya yaitu Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile (Studi pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan) yang merupakan salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Saya berharap dalam proses pengisian nasabah tidak ada keraguan serta dapat menjawab sesuai dengan anda selaku nasabah KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan karena data anda akan sangat saya rahasiakan. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang sangat bernilai bagi penelitian ini.

Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Diza Zahara Kamila

I. DATA RESPONDEN

Pilih salah satu jawaban pada setiap item pertanyaan yang diajukan dengan memberikan tanda silang (X) pada abjad.

- 1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
- 2. Usia
 - a. <20 Tahun
 - b. 20-30 Tahun
 - c. 30-40 Tahun
 - d. 40-50 Tahun
 - e. >50 Tahun
- 3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD Sederajat
 - b. SMP Sederajat
 - c. SMA Sederajat
 - d. Sarjana/Diploma
- 4. Pendapatan
 - a. <Rp1.000.000
 - b. Rp1.000.000 Rp2.000.000
 - $c. \quad Rp 2.000.000 Rp 3.000.000$
 - d. Rp3.000.000 Rp4.000.000
 - e. >Rp4.000.000
- 5. Penggunaan Layanan Sejahtera Mobile dalam Sebulan
 - a. 1-2 kali
 - b. 3-4 kali
 - c. 5-6 kali
 - d. >6 kali
- 6. Lama menjadi nasabah di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pandangan
 - a. <1 Tahun

b. 1-5 Tahun

c. 6-10 Tahun

d. 11-15 Tahun

e. >15 Tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN

Isilah pernyataan-pernyataan pada tabel kuesioner dibawah ini sesuai dengan kondisi sebenarnya dengan memberikan tanda ($\sqrt{}$) pada kotak yang sudah tersedia.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

III. TABEL KUESIONER

Berikan tanda $(\sqrt{\ })$ salah satu kotak tanggapan pada masing-masing pernyataan.

NO	PERNYATAAN		TANGG	APAN	
NO	PERNIATAAN	STS	TS	S	SS
	Kemudahan (X1)	<u>'</u>		
1	Cara penggunaan layanan Sejahtera Mobile mudah dipelajari				
2	Susunan menu pada layanan Sejahtera Mobile mudah dipahami				
3	Sejahtera Mobile dapat digunakan dengan mudah dimanapun atau kapanpun				
4	Sejahtera Mobile dapat digunakan dan diakses dengan mudah				
5	Sejahtera Mobile dapat membantu melakukan transaksi				
6	Fitur yang lengkap pada layanan Sejahtera Mobile				
7	Dengan menggunakan layanan Sejahtera Mobile dapat meningkatkan keterampilan				

8	Menggunakan layanan Sejahtera Mobile dapat memberikan pemahaman penggunaan teknologi dalam transaksi				
	Kepercayaan (X2	2)		1	
9	Sejahtera Mobile sangat aman digunakan untuk bertransaksi				
10	Sejahtera Mobile memiliki keakuratan proses dan data yang terjamin				
11	Sejahtera Mobile memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam bertransaksi				
12	Sejahtera Mobile memberikan jaminan keamanan data pribadi nasabah dalam penggunaannya				
13	Sejahtera Mobile menjamin kerahasiaan dalam transaksi yang dilakukan				
	Kualitas Layanan ((X3)		1	<u> </u>
14	Sejahtera Mobile dapat digunakan dimanapun dengan mudah				
15	Sejahtera Mobile dapat diakses 24 jam				
16	Sejahtera Mobile dapat diakses dengan cepat				
17	Sejahtera Mobile memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan				
18	Nasabah dapat menghubungi <i>contact</i> person dengan mudah apabila terdapat keluhan terkait transaksi dalam Sejahtera Mobile				
19	Tampilan aplikasi Sejahtera Mobile didesain secara jelas, menarik dan informatif				
	Niat Nasabah dalam Menggunakan	Sejahtera	Mobile	(Y)	
20	Saya tertarik untuk menggunakan Sejahtera Mobile karena fitur-fiturnya yang mudah digunakan untuk bertransaksi				
21	Saya tertarik untuk sering menggunakan Sejahtera Mobile dan saya akan				

	menyarankan nasabah lain untuk menggunakannya		
22	Saya tertarik untuk terus menggunakan Sejahtera Mobile dalam jangka waktu yang lama		
23	Saya tertarik untuk menggunakan Sejahtera Mobile karena saya memahami konsep dan manfaatnya		

Lampiran 2: Biodata Penulis

Biodata Peneliti

Nama Lengkap : Diza Zahara Kamila

Tempat, Tanggal Lahir : Rembang, 06 Oktober 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Asal : Komplek Makam Mbah Syahruddin, Desa

Pandangan Kulon, Kec. Kragan, Kab. Rembang,

Jawa Tengah

Alamat Kost : Jl. Joyosuko Timur 5b, Lowokwaru, Kota Malang

Nomor Telepon / HP : 0898-8298-081

E-mail : <u>zarameela06@gmail.com</u>

Pendidikan Formal

2004-2006 : TK Pertiwi

2006-2012 : SDN 01 Pandangan Kulon

2012-2015 : SMPI Almaarif 01 Singosari

2015-2018 : MA Almaarif 01 Singosari

2018-2022 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non-Formal

2012-2018 : Pondok Pesantren Alquran Nurul Huda Singosari

2018-2019 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Malang

2019-2020 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris UIN Malang

2020-2022 : Sekolah Kader Pengawas Partisipatif Badan Pengawas Pemilihan

Umum

Lampiran 3: Jurnal Bimbingan

15/06/22 14.03

https://slakad.uin-malang.ac.id/jurusan/print_jurnal_bimbingan_tugas_akhir.php?0b7cbae67/2a1ea65e1b84b464ca3aef



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341)551354, Fax. (0341) 572533 Website: http://www.uin-malang.ac.id Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM

Nama

: 18540129 : DIZA ZAHARA KAMILA : EKONOMI

Fakultas

Jurusan

: PERBANKAN SYARI'AH

: NIHAYA ASLAMATIS S., SE., MM

Dosen Pembimbing 1 Dosen Pembimbing 2 Judul Skripsi/Tesis/Disertasi

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT MENABUNG NASABAH (STUDI KASUS KSPPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG PANDANGAN)

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1 2022-03-01 NIHAYA ASLAMATIS S.,SE., MM		ASLAMATIS	Urutan paragraf diperhatikan, kerangka konseptual dirapikan, metode pengambilan sampel yang tidak diketahui populasinya	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
2	2022-03-28	NIHAYA ASLAMATIS S.,SE., MM	Seminar Proposal Membuat grafik dengan gambar sendiri, teori disesuaikan dengan indikatornya, skala likert 4 tingkat	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
3	2022-04-23	NIHAYA ASLAMATIS S.,SE., MM	Pembuatan draft kuesioner, revisi dan acc	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
4	2022-05-12	NIHAYA ASLAMATIS S.,SE., MM	Dilanjut progres bab 4 dan 5	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
5	NIHAYA ASLAMATIS S.,SE., MM		Revisi dari seminar hasil, perbaikan saran, kajian integrasi keislaman	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreks

Telah disetujui Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Desertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang: 15 Juni 2022 Dosen Pembimbing 1

/zhttps://slakad.uin-malang.ac.id/jurusan/print_jurnal_blmblngan_tugas_akhir.php?0b7cbae67f2a1ea65e1b84b464ca3aef

Lampiran 4: Surat Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG **UP2M - FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME (FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

: Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si : 198908082020121002 Nama

NIP

Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama Diza Zahara Kamila

MIM 18540129 08988298081 Handphone

Prodi/Konsentrasi Perbankan Syariah/Enterpreneur

Email zarameela06 @gmail.com

Judul Skripsi Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah dalam Menggunakan Sejahtera Mobile

(Studi pada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang

Pandangan Kabupaten Rembang) Nihayatu Aslamatis Solekah, SE., MM

Pembimbing

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIARISME dari TURNITIN dengan nilai Originaly report:

SIMILARTY	INTERNET	PUBLICATIONS	STUDENT
INDEX	SOURCES		PAPERS
17%	19%	6%	11%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 07 Juli 2022

UP2M

Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si

NIP. 198908082020121002

% SIMILARITY IN	EX	19% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	11% STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCE				
	posi et Sour		insalatiga.ac.id	49
	ses t Sour	uin-malang.ac	id	4
	dok. et Sour	com ce		2
24	V.SCI	ribd.com		2
	ib.u et Sour	insby.ac.id		1
	osito et Sour	ry.ub.ac.id		1
	nts.	walisongo.ac.io	d	1
	olay t Sour	er.info		1
	mitt t Pape	ed to UIN Wali	songo	1