PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

MUALIFU ROSYIDIN AL FARISI
NIM: 15540030

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

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

Oleh

MUALIFU ROSYIDIN AL FARISI
NIM: 15540030

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2019

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

MUALIFU ROSYIDIN AL FARISI
NIM: 15540030

Telah disetujui pada tangal 20 Mei 2019
Dosen Pembimbing,

Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.
NIP. 19860909 201903 2 014

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh
MUALIFU ROSYIDIN AL FARISI
NIM: 15540030

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 14 Juni 2019

Susunan Dewan Penguji		**Tanda Tangan**
1. Pembimbing/Penguji III **Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.** NIP. 19860909 201903 2 014	:	( )
2. Ketua Penguji **Nihayatu Aslamatis Solekah, S.E., M.M.** NIDT. 19801109 20160801 2 053	:	( )
3. Penguji Utama **Fani Firmansyah, S.E., M.M.** NIP. 19770123 200912 1 001	:	( )

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Mualifu Rosyidin Al Farisi
Nim	: 15540030
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi/Perbankan Syariah (S1)

Menyatakan bahwa **"Skripsi"** yang saya buat untuk memenuhi kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

Adalah hasil karya sendiri, bukan **"duplikasi"** dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing maupun pihak Fakultas Ekonomi, tetapi tanggung jawab saya sendiri.

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

Malang, 14 Juni 2019

Hormat Saya,

Mualifu Rosyidin Al Farisi

NIM : 15540030

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

Bapak dan Ibuk Tercinta:

Mashari dan Samsul Hidayah, S.Pd

Saudari Tercinta dan Suami:

Rizka Rojiyatul Azizah, S.Pd. dan Adam Haqie Bil Haqie, S.IKom.

Keponakanku:

Naura Humairo Bilhaq dan Dzia Ramadhani Bilhaq

Dosen pembimbing saya:

Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.

My Best Friend:

Maurid Yusrie, Muhammad Syahrul, Daffa Oldy Saputra,

Anggoro Aryo Bimantoro, Kukuh Wibisono, Pratikto Yusuf A.,

Jhordy Avid A.C.H.P. dan Jefri Maros Wiranto

Teman-temanku:

Yulinda Nordiana M.A.S., Alfajar Asshidiq, Sri Ardiastuti,

Lysa Maryam, Mega Iskarimah L., Ismatul Mufidah,

Fathul Bachri, M. Idham Khalid, M. Sancharaf S.Y., M. Prayogi E., M. Idhzar F.

Rekan-rekan yang sudah turut andil dalam penelitian ini baik materil maupun immateril.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN MOTTO

"Jangan berbangga diri dengan ilmumu, karena jika engkau hanya mempunyai ilmu tapi tidak mempunyai adab, maka iblis pun lebih pintar"

(Asy Syaikh Abdul Qadir Al Jailani"

"Saya menjadi orang sukses saat ini karena saya mempunyai seorang teman yang mempercayai saya dan saya tidak tega membiarkan dia jatuh"

(Abraham Lincoln)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul "Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang".

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan serta sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakutas Ekonomi Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Esy Nur Aisyah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam memberikan pengarahan serta saran kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen, *staff* dan karyawan Fakultas Ekonomi Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, yang turut membantu kelancaran penelitian ini.
6. Pihak BRI Syariah KC Malang yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh karyawan dan *staff* BRI Syariah KC Malang yang telah membantu kelancaran penelitian.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

8. Bapak, Ibuk, Mbak Riska, Mas Adam, Dek Huma dan Dek Dzia yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moril, spiritual serta materil untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan ke-3 yang telah memberi semangat dan dukungan dalam menyelesikan tugas akhir skripsi ini.
10. Pembimbing non-formal saya, Mas Anaz, Kak Ros dan Mba Afuw.
11. Keluarga AoC BI Corner, Alfaj, Sri dan Yulinda.
12. Sedulur Independent Rider chapter AG (IRAG), Daspuk (001) dan Bison (003).
13. Teman seperjuangan lembur skripsi dan wira-wiri, Isma, Imam dan Shofi.
14. Keluarga Brotherhood Official, Lysa, Mega, Syahrul dan Yusri.
15. Teman ngopi dan tetangga-tetangga saya, Kukuh, Vio, Kiky, Avid, Tito, Jefri.
16. Teman-teman seangkatan DIFOTO 18, khususnya tim DIKLABANG, Nila, Titin, Shania, Dici, Ilmi, Yoga, Teguh, Alvy, dan kawan-kawan.
17. Sedulur kontrakan kalimetro 46, Bahri, Idham, Sanca, Yogik dan Faza.
18. Calon pendamping hidup dan *moodbooster* saya yang masih dirahasiakan Allah SWT.
19. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Malang, 14 Juni 2019

Penulis

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

HALAMAN MOTTO vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

ABSTRACT xv

مستلخص البحث xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
- 1.1 Latar Belakang 1
- 1.2 Rumusan Masalah 8
- 1.3 Tujuan Penelitian 9
- 1.4 Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
- 2.1 Hasil-hasil penelitian terdahulu 10
- 2.2 Kajian Teoritis 14
  - 2.2.1 Pengertian *mobile banking (m-banking)* 14
  - 2.2.2 Manfaat penerapan *m-banking* 15
  - 2.2.3 Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap *m-banking* 17
  - 2.2.4 *Feedback* dari penggunaan *m-banking* 18
  - 2.2.5 Kekurangan layanan *m-banking* 19
  - 2.2.6 *Technology Acceptance Model* (TAM) 20
  - 2.2.7 *Perceived Usefulness* 23
  - 2.2.8 *Perceived Ease of Use* 24
  - 2.2.9 *Intention to Use* 25
- 2.3 Kajian Integratif Keislaman 26
  - 2.3.1 Layanan Keuangan *Digital (Branchless Banking)* 26

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.3.2 Aktivitas Dalam Mobile Banking 28
2.4 Kerangka Konseptual 30
2.5 Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 33
3.2 Lokasi Penelitian 34
3.3 Populasi dan Sampel 34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel 34
3.5 Data dan Jenis Data 35
3.6 Teknik Pengumpulan Data 36
3.7 Definisi Operasional Variabel 38
3.8 Analisis Data 42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 47
4.1.1 Sejarah PT Bank BRI Syariah 47
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI Syariah 48
4.1.3 Sejarah BRI Syariah Kantor Cabang Malang 49
4.1.4 Struktur Organisasi 50
4.1.5 Produk dan Layanan BRI Syariah 51
4.1.6 Karakteristik Responden 56
4.1.7 Hasil Analisis Desktriptif 58
4.1.8 Hasil Uji Instrumen Data 61
4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik 64
4.1.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 68
4.1.11 Hasil Uji Hipotesis 69
4.2 Pembahasan 73
4.2.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y) 73
4.2.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y) 77
4.2.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) pada *Intention to Use* (Y) secara simultan 80

BAB V PENUTUP 83
5.1 Kesimpulan 83
5.2 Keterbatasan Penelitian 84
5.3 Saran 84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Perbankan Syariah di Indonesia November 2018 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 10
Tabel 3.1 Pengukuran Masing-masing Variabel 41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden 56
Tabel 4.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Usefulness* (X1) 58
Tabel 4.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Ease of Use* (X2) 59
Tabel 4.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Intention to Use* (Y) 60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 63
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas 65
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas 66
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi 68
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi 68
Tabel 4.11 Hasil Uji t 69
Tabel 4.12 Hasil Uji F 72
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 72

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik perbandingan transaksi *digital channels* dengan *traditional branch* 4
Gambar 1.2 Grafik persentase penggunaan *digital banking* di Indonesia 4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Malang 50
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas 64
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas 67

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Data Kuesioner (X1) dan (X2)
Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner (Y)
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
Lampiran 5 Biodata Peneliti
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian BRIS KC Malang
Lampiran 7 Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
Lampiran 9 Hasil Seleksi Turnitin

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRAK

Al Farisi, Mualifu R. 2019. Skripsi. Judul: Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang.
Pembimbing : Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.
Kata Kunci : TAM, *Mobile Banking, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use.*

Data sistem perbankan berbasis kantor cabang pada 3 tahun lalu berada pada prosentase sebesar 75% dibandingkan dengan sistem *digital* yang hanya sebesar 10%. Namun pada tahun 2018, hal tersebut berbanding terbalik, dengan persentase perbankan bersistem kantor sebesar 30%, dibandingkan dengan sistem *digital* sebesar 35%, dimana hal tersebut sangat cepat berubah. Menurut survey *PricewaterhouseCoopers* (PwC), pada sistem *digital* perbankan, penggunaan *mobile banking* berada pada urutan teratas, dengan *internet banking*, ATM, dsb. berada diposisi bawahnya. Oleh karena itu diperlukan analisis untuk mengetahui pengaruh penerimaan teknologi dari *mobile banking* tersebut pada minat nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Malang, sehingga dapat diketahui apa hal yang harus dibenahi pada sistem perbankan yang dijalankan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan menerapkan teori model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM). Data kuesioner berjumlah 100, dengan menggunakan *purposive sampling* yang disebar kepada nasabah pengguna *mobileBRIS*. Data diolah menggunakan SPSS 21 dengan bantuan Microsoft Excel 2016.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menujukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)* berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan *(intention to use)*, serta variabel *perceived usefulness* dan *ease of use* berpengaruh secara bersama-sama tehadap *intention to use*, namun variabel persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *(intention to use)*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRACT

Al Farisi, Mualifu R. 2019. *Undergraduate Thesis. Title: The Influence of Technology Acceptance Model* (TAM) *Against Intention to Use Mobile Banking on* BRI Syariah *Branch Office* Malang.

Advisor : Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.

Keyword : TAM, *Mobile Banking, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Use*

Data banking system office branch based at 3 years ago, it is on percentage by 75% compared with digital banking system only by 10%. However on 2018, that is compared upside down , with percentage banking system office branch based 30%, compared with digital banking system by 35%, which that is very fast change. According to by pricewaterhousecoopers (PwC) survey on digital banking system, usage of mobile banking is located on the top , with the internet banking, atm, etc. It is located in position below. Because of that, need analysis for knowing influence reception technology from mobile banking that is on interest of bank customers at bri syariah branch office malang, so could known what things that have to change on banking system.

Researcher use quantitative descriptive approach , with applying technology acceptance model theory (TAM). *Questionnaire data amount to 100, using purposive sampling distributed to bank customers who use mobileBRIS. Data processed using SPSS 21 and Microsoft Excel 2016.*

The results from this research conducted show that variable of perceived usefulness has a positive effect on intention to use, variable of perceived usefulness and ease of use simultaneously affect to intention to use, however variable of perceived ease of use has a negative effect to intention to use.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

مستلخص البحث

الفرسي, مؤلف رشدين. 2019. البحث الجامعي. الموضوع: تأثير نموذج القبول التكنولوجيا (TAM) على رغبة الإستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف في BRI Syariah فرع مكتب مالانج.

المشرف: أسي نور عائشة, الماجستير.

الكلمات المفاتحة: نموذج القبول التكنولوجيا (TAM), المصرفية عبر الهاتف, الفائدة المتصورة, سهولة الإستخدام المتصورة, النية في الإستخدام.

البيانات عن نظام المصرفي القائم على الفروع في ثلاث سنوات الماضية كانت بنسبة 75% مقارنة بالأنظمة الرقمية التي لا تتجاوز 10%. ولكن في عام 2018 , فإنه يتناسب عكسيا, مع نسبة مثوية من الخدمات المصروفية في نظام المكاتب بنسبة 30%, مقارنة مع نظام رقمي من 35%, التي تغيرت سريعة جدا. وفقا لدراسة *PricewaterhouseCoopers* (PwC) على نظام المصرفي الرقمي فإن إستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف يتصدر القائمة, مع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و إجهزة الصراف الآلي وغير ذلك في القاع. لذلك فمن الضروري تحليل لمعرفة تأثير قبول التكنولوجيا من الخدمات المرفية عبر الهاتف على مصلحة العملاء في BRI Syariah فرع مكتب مالانج, بحيث يمكن رؤية الأشياء التي يجب معالجتها في النظام المصرفي الذي يتم تنفيذه.

يستخدم هذا البحث بمنهج الكمي الوصفي, من خلال تطبيق نظرية نموذج القبول التكنولوجيا (TAM). بلغت بيانات الإستبيان إلى 100 سؤالا, باستخدام أخذ عينات هادفة موزعة على عملاء مستخدمي *mobileBRIS* تتم معالجة البيانات باستخدام SPSS 21 بمساعدة 2016 Microsoft Excel.

أجرأ نتائج هذا البحث أن الأثر الإدراك للأداء الدخلي يؤثر تأثيرا إيجابيا على الفائدة في الإستخدام (النية في الإستخدام), مع الفائدة المتصورة, سهولة الإستخدام المتصورة يتأثر معا إلى النية في الإستخدام, ولكن التصور المتغير لسهولة الإستخدام يؤثر سلبيا على الإهتمام النية الإستخدام.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa Peralihan era konvensional menuju era digital saat ini, sektor teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang menuntut setiap orang untuk cepat tanggap dalam mengikuti perkembangan teknologi. Bahkan sebagian besar masyarakat sudah melibatkan *information and communication technology* (ICT) dalam kesehariannya, khususnya internet. Hal ini dibuktikan oleh data survey hasil kerjasama Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) dengan Teknopreneur bahwa penetrasi pengguna internet di negara Indonesia meningkat menjadi 143,26 juta jiwa, setara 54,7% dari populasi total masyarakat Indonesia. Menariknya dalam *survey* tersebut, APJII memilah penetrasi pengguna internet berdasarkan karakter pada kota atau kabupaten, yakni daerah *urban* (kawasan perkotaan), *rural-urban* (kombinasi perkotaan dan pedesaan), dan *rural* (pedesaan). Berdasarkan pemilahan wilayah tersebut, penetrasi internet di *urban* lebih tinggi dibandingkan *rural-urban* dan *rural*, yaitu sebesar 72,41% dibanding 49,49% dan 48,25%. Wilayah *urban* merupakan daerah administratif yang mayoritas *gross domestic product* (GDP) berasal dari sektor non-pertanian. Sementara, wilayah *rural-urban* merupakan daerah administratif yang luas dengan GDP seimbang antara sektor pertanian dan non-pertanian. Sedangkan *rural* adalah daerah administratif yang mayoritas GDP berasal dari sektor pertanian (Buletin APJII, 2018).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dampak dari melonjaknya jumlah pengguna internet tersebut, terbukti bahwa mayoritas masyarakat Indonesia hampir memanfaatkan teknologi informasi. Bahkan hampir keseluruhan sektor membutuhkan peranan *Information Technology* (IT) dalam menjalankan dan mengembangkan aktivitas perekonomian. Dengan keberadaan peran IT tersebut, dapat melacarkan sirkulasi suatu pekerjaan atau aktivitas perekonomian sehingga dianggap sangat berarti bagi masyarakat (Sihotang, 2016). Kebutuhan akan IT ini juga berjalan searah dengan berbagai sektor, termasuk sektor perbankan yang merupakan lembaga keuangan dengan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan juga jasa-jasa bank lainnya. Layanan ini dimaksudkan supaya masyarakat lebih mudah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor bank dan berhadapan langsung dengan *teller* maupun *customer service.* Layanan tersebut dapat dinikmati oleh nasabah selama 24jam penuh untuk melakukan berbagai transaksi, baik finansial maupun non-finansial tanpa adanya batasan waktu (Kasmir, 2008).

Perkembangan *information and communication technology* (ICT) bagi dunia bisnis dan perbankan memudahkan berbagai transaksi perdagangan dan pertukaran data antara pengelola dan pengguna dapat dengan mudah dengan *cyberspace* melalui *electronic transaction* (Rajagukguk & Sihombing, 2012). Dalam mengikuti perkembangan teknologi tersebut, perbankan sebagai salah satu penyedia layanan keuangan membuat sebuah aplikasi yang disebut *mobile banking*, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

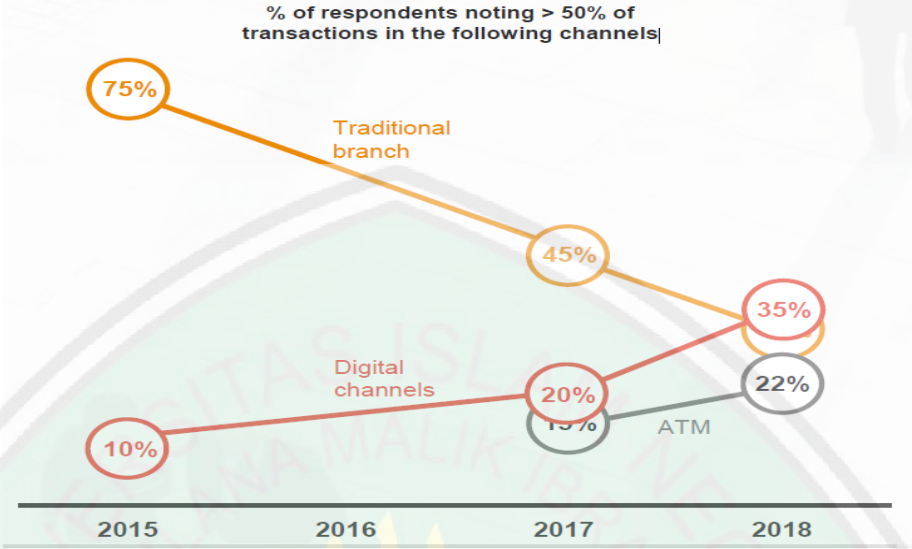
layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yang membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat *mobile*, seperti *handphone* atau *Personal Data Assistant (PDA)*.

Sepintas, layanan *m-banking (mobile banking)* ini sangat mirip dengan layanan *sms banking* dan *internet banking*, namun pada kenyataannya *m-banking* lebih kaya akan fitur dibandingkan dengan *sms banking* maupun *internet banking*. Untuk dapat mengakses portal layanan *m-banking*, nasabah diharuskan untuk mengunduh *(download)* aplikasi melalui *Google Play Store* untuk pengguna android atau *Appstore* untuk pengguna iPhone. Fasilitas ini sangat berguna dalam meningkatkan kenyamanan, kemudahan bertransaksi. Dengan adanya berbagai kemudahan dan kenyamanan layanan *m-banking*, diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank (Windarti, 2012).

Layanan *m-banking* masuk dalam golongan *digital channel transaction*, bersama dengan *internet banking*, ATM, dan sebagainya. Dalam survey yang dilakukan oleh lembaga audit terbesar di dunia *Pricewaterhouse Coopers* (PwC) selama 4 tahun, transaksi digital di tahun 2015 masih sangat rendah dibanding dengan transaksi fisik melalui kantor cabang bank, namun pada tahun 2018, transaksi digital dibanding transaksi fisik berbanding terbalik, dengan transaksi digital yang meningkat secara perlahan, dan transaksi fisik melalui kantor cabang bank yang turun drastis. Berikut merupakan grafik data survey pada tahun 2015-2018:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

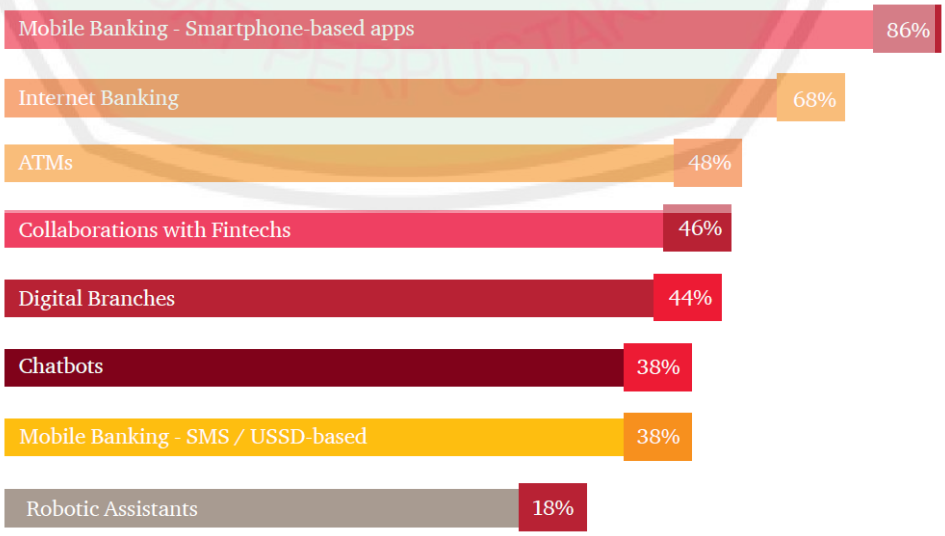
Gambar 1.1
Grafik perbandingan transaksi *digital channels* dengan *traditional branch*



Sumber: PwC Indonesia Banking Survey, 2018.

Dalam survey yang dilakukan oleh PwC, transaksi melalui *digital channels*, khususnya *m-banking* berbasis aplikasi di indonesia pada bulan juli tahun 2018 berada pada urutan pertama dengan persentase sebesar 86%, jauh melampaui transaksi digital dengan metode lainnya, berikut grafik persentase penggunaan digital banking di Indonesia:

Gambar 1.2
Grafik persentase penggunaan *digital banking* di Indonesia



Sumber: PwC Digital Banking Survey in Indonesia, 2018.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Produk *m-banking* yang ada di Indonesia kini mulai menjangkau berbagai lapisan masyarakat, mulai tingkat ekonomi bawah sampai menengah keatas, masyarakat desa maupun kota, pengangguran maupun pekerja, usia belia maupun dewasa, semuanya sudah mulai mengenal apa itu *m-banking*, hal-hal tersebut sebagai indikator kemajuan dari fasilitas yang disuguhkan oleh industri perbankan pada masyarakat di Indonesia menunjukkan respon positif dan ketersediaan nasabah untuk menggunakan *m-banking*. Oleh karena itu, pihak-pihak terkait harus mengkonsep dan membangun sebuah aplikasi mobile banking yang dapat mempermudah dalam menjalankan transaksi, sehingga nasabah tetap menggunakan produk yang telah disediakan. Hal ini dikarenakan semakin banyak nasabah yang memakai produk *m-banking*, maka semakin banyak pula dana pihak ketiga yang dapat terhimpun dan nantinya akan diputar kembali oleh unit terkait guna menambah perolehan profitabilitas pada bank. Oleh sebab itu, agar menjaga dana pihak ketiga tidak berpindah pada bank lain, maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berinovasi menawarkan produk-produk baru guna memikat nasabah agar tetap percaya dan loyal dalam menggunakan produk tersebut, hal ini disebabkan pada industri perbankan, *trust and loyality* merupakan salah satu fakta dan bukti bahwa bank tersebut telah mampu berkompetisi dalam memanjakan nasabah dan memberikan pelayanan prima terhadap nasabah.

Mengingat pentingnya *m-banking* di era modern saat ini guna menarik nasabah untuk terus berinvestasi pada bank, maka banyak faktor penyebab nasabah akan tertarik menggunakan fasilitas *m-banking*. Berdasarkan teori

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis di bukunya pada tahun 1989, beberapa yang memengaruhi diantaranya adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use, attitude towards using,* dan *behavioral intention to use*.

Konstruksi utama pada TAM yaitu *perceived usefulness dan perceived ease of use*, ketika pelayanan *m-banking* tersebut berkontribusi dalam memberi manfaat dan kemudahan nasabah dalam menggunakannya, maka nasabah juga akan bersedia menerima *m-banking* dan menggunakannya. Karena peran *m-banking* akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi sekaligus meningkatkan kinerjanya (Hartono, 2008).

Banyak perbankan yang menangkap peluang dari pengembangan *m-banking* dan melakukan investasi besar-besaran dalam penyediaan fasilitas layanannya. MobileBRIS yang merupakan salah satu produk *m-banking* dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) yang mulai diluncurkan pada tahun 2014 untuk memfasilitasi nasabahnya. Aplikasi perbankan berbasis *mobile* ini menyediakan banyak fitur yang dapat digunakan nasabahnya dengan dua jenis transaksi, yaitu transaksi non-finansial seperti mutasi, informasi saldo, riwayat transaksi, dan transaksi finansial antara lain melakukan pembelian produk digital, transfer dana, pembayaran tagihan pembayaran donasi (Zakat, Infaq dan Shodaqoh).

Banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan dengan kehadiran mobileBRIS ini, karena tanpa harus pergi ke kantor cabang bank, nasabah tetap dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dengan syarat perangkat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mobile nasabah masih terkoneksi dengan internet. Berbagai respon positif terhadap *mobileBRIS* telah berdampak pada meningkatnya nasabah bank BRI Syariah. Tidak heran, BRI Syariah menjadi salah satu bank terbesar ke-3 di Indonesia. Berbagai penghargaan telah diraih oleh BRI Syariah antara lain *Top 5 Customer Choice Sharia Commercial Banks 2018*, Peringkat 3 *Award Digital Brand* Tabungan Bank Umum Syariah, Peringkat 3 *Award Digital Brand* Bank Umum Syariah, Peringkat 3 *Award Digital Brand* KPR Bank Umum Syariah, Peringkat 1 *Award Digital Brand* KKB Bank Umum Syariah, *The Most Reliable Bank, The Most Efficient Bank*, dan lainnya (www.brisyariah.co.id, 2018). Menariknya, bagaimana inovasi dan strategi BRI Syariah dapat mempertahankan keunggulan yang kompetitif dengan produk *mobileBRIS* supaya tidak tersaingi oleh pihak perbankan lain yang sama-sama berkompetisi dalam menarik minat nasabah agar tidak beralih ke pilihan lain, dan kepada calon nasabah yang tentunya memilih dengan berbagai macam alasan yang dapat memudahkannya.

Tabel 1.1
Data Statistik Perbankan Syariah di Indonesia pada November 2018

	Kelompok Bank	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SSU	KK CO
	Bank Umum Syariah	477	1.198	**193**
1	PT. Bank Aceh Syariah	26	88	26
2	PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	12	22	4
3	PT. Bank Muamalat Indonesia	83	152	57
4	PT. Bank Victoria Syariah	9	5	-
5	PT. Bank BRISyariah	52	206	12
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	1
7	PT. Bank BNI Syariah	68	189	17
8	PT. Bank Syariah Mandiri	130	424	52
9	PT. Bank Mega Syariah	25	33	7
10	PT. Bank Panin Dubai Syariah	15	3	-
11	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4
12	PT. BCA Syariah	11	12	13
13	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	-
14	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-
	Unit Usaha Syariah	**153**	**139**	**55**

Sumber : Statistik Perbankan Syariah November 2018.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Berdasarkan penjabaran di atas, dimana berbagai pihak terkait selalu memunculkan inovasi dan strategi mutakhir khususnya dalam bidang IT yang bertujuan untuk memudahkan, yang berujung pada menarik minat nasabahnya. Dalam hal ini tentunya pengaruh beberapa faktor dari teori *Technology Acceptance Model* (TAM), penulis bermaksud membahas lebih lanjut penelitian ini dengan judul **Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang.** Penulis memilih kantor cabang Malang sebagai tempat penelitian dikarenakan Kota Malang merupakan salah satu kota terbesar di Jawa Timur, dimana penduduknya variatif mulai dari kalangan penduduk ekonomi bawah sampai atas, serta dengan banyaknya mayoritas pekerja dan mahasiswa pendatang dari berbagai wilayah di Indonesia yang dapat mewakilkan nasabah dari beberapa wilayah di Indonesia, sehingga sangat berkompeten untuk dilakukannya penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penguraian latar belakang penelitian diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use* pada aplikasi *mobileBRIS*?
2. Apakah *perceived ease to use* berpengaruh negatif terhadap *intention to use* pada aplikasi *mobileBRIS*?
3. Apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease to use* secara simultan berpengaruh terhadap *intention to use* aplikasi *mobileBRIS*?

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penguraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat menggunakan aplikasi *mobileBRIS* terhadap nasabah BRIS KC Malang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi *mobileBRIS* terhadap nasabah BRIS KC Malang.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi *mobileBRIS* terhadap nasabah BRIS KC Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, bahan evaluasi serta gambaran objektif tentang faktor yang memengaruhi nasabah bank dalam menarik minat penggunaan *mobile*BRIS.
2. Dapat digunakan sebagai referensi dan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin meneliti lebih lanjut tentang eksplorasi minat nasabah bank dalam menggunakan *mobile banking*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil dari penelitian terdahulu terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian merupakan suatu rujukan yang krusial, sehingga penulis menghimpun penelitian terdahulu yang relevan dan berkesinambungan dengan penelitian ini. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode / Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	D. Moazenzadeh, H. Hamidi, 2018, *Analysis and Development of Technology Acceptance Model in Mobile Bank Field*	*Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention*	Kuantitatif	*Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *perceived usefulness. Perceived usefulness* juga berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan *perceived ease of use.*
2.	Ayi Bayyinah, Wendi Usino, 2019, *Analyzing Decision Support System for Determining Eligibility of Home Ownership Loan Using Fuzzy*	*Perceived Usefulness* (X1) *Perceived Ease of Use* (X2) *Attitude Towards Using* (Y) *Acceptance of IT* (Z)	Kuantitatif	*Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh negatif terhadap *attitude towards using* dan *acceptance of IT. Attitude towards using* berpegaruh negatif terhadap *acceptance of IT. Perceived*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

	Mamdani Logical Method and Technology Acceptance Model in Banking			*usefulness, perceived ease of use* dan *attitude towards using* tidak berpengaruh secara simultan terhadap *acceptance of IT.*
3.	Liane Janet Pandei, 2018, *The Impact Of Technology Acceptance Model On Behavioral Intention Of Internet Banking Users In Manado*	*Perceived Ease of Use* (X1) *Perceived Usefulness* (X2) *Behavioral Intention* (Y)	Kuantitatif	*Perceived ease of use dan usefulness* berpengaruh secara simultan terhadap *behavioral intention,* akan tetapi *perceived ease of use* dan *usefulness* tidak berpengaruh secara parsial terhadap *behavioral intention.*
4.	Zainab Mirza, E. Alsalem, F. Mohsin, and W.M. Elmedany, 2018, *Users' Acceptance of Using Biometric Authentication System for Bahrain Mobile Banking*	*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Using, Intention to Use*	Kuantitatif	*Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *perceived ease of use,* dan kedua variable tersebut berpengaruh terhadap *attitude towards using,* lalu *attitude towards using* berpengaruh terhadap *intention to use.*
5.	Ambily Jose, Dr. Roshna Varghese, 2018, *Consumer Adoption Of Mobile Banking In India, Examining the Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk and Trust*	*Perceived Usefulness* (X1) *Perceived Ease of Use* (X2) *Trust* (X3) *Perceived Risk* (X4) *Mobile Banking Adoption* (Y)	Kuantitatif	*Perceived usefulness, perceived ease of use, trust,* dan *perceived risk* berpengaruh secara signifikan terhadap *mobile banking adoption.*
6.	Aulia Hanifa, 2017, Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM)	*Perceived Ease of Use* (X1) *Perceived Usefulness* (X2)	Kuantitatif dan Kualitatif	Variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude toward using* dan *actual usage.*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

	Terhadap Penggunaan Layanan *Internet Banking* Studi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta	*Attitude Toward Using* (Y1) *Actual Usage* (Y2)		Sedangkan variabel *perceived ease of use* hanya berpengaruh pada *attitude toward using*, dan variabel *attitude toward using* berpengaruh pada *actual usage.*
7.	Fran Sayekti & Pulasna Putarta, 2016, Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah	*Perceived Ease of Use* (X1) *Perceived Usefulness* (X2) *Intention to Use* (Y)	Kuantitatif	Variabel *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *intention to use*, sedangkan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *intention to use.*
8.	I Putu Sugiartha Sanjaya, 2005, Pengaruh Rasa Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku *(Behavioral Intention)* Para Mahasiswa dan Mahasiswi Dalam Penggunaan Internet	(X1) *Perceived Usefulness* (X2) *Perceived Ease of Use* (Y) *Behavioral Intention*	Kuantitatif	Variabel *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*, sedangkan *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*
9.	GB Laksana, ES Astuti, RY Dewantara, 2015, Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian	*Perceived Usefulness* (X1) *Perceived Ease of Use* (X2) *Perceived Risk* (X3) *Compatibility* (X4) Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Y)	Kuantitatif	Variabel *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk,* dan *compatibility* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking.*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

	Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*			
10.	WP Putri Handayani, Mugi Harsono, 2016, Aplikasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertanahan	*Computer self efficacy*, Persepsi manfaat teknologi, Persepsi kemudahan menggunakan teknologi, sikap terhadap penggunaan teknologi, niat untuk menggunakan teknologi	Kuantitatif	*Computer self efficacy* berpengaruh pada persepsi manfaat karyawan dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Persepsi kemudahan teknologi berpengaruh pada persepsi manfaat. Persepsi manfaat berpengaruh pada sikap dalam menggunakan teknologi. Persepsi kemudahan berpengaruh pada sikap dalam menggunakan teknologi. Sikap dalam menggunakan teknologi berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakan teknologi
Hasil Penelitian Penulis				
1.	Mualifu R. Al Farisi, 2019, Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang	*Perceived Usefulness* (X1) *Perceived Ease of Use* (X2) *Intention to Use* (Y)	Kuantitatif	*Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use*, sedangkan *perceived ease of use* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*. *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap *intention to use*.

Sumber: Data diolah, 2019.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Pengertian *mobile banking (m-banking)*

Menurut Turban (2004), *mobile banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan – kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat *mobile*.

Menurut Ratih Dewiyani (2017), definisi *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Layanan *mobile banking* ini merupakan layanan inovatif dari pihak bank yang memungkinkan pengguna bertransaksi melalui *smartphone* selayaknya seperti pada kantor cabang.

Secara teori, *mobile banking* ialah fasilitas yang diperuntukkan bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan secara lebih leluasa, nyaman, praktis, dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank yang bersangkutan.

Mobile banking memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah pengguna untuk melakukan berbagai fitur seperti cek saldo tabungan, pembayaran tagihan maupun melakukan perpindahan dana ke rekening yang lain, sehingga nasabah tidak perlu datang dan mengantre ke kantor cabang bank atau mesin ATM kecuali penarikan tunai. Dengan *mobile banking*, semua

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

transaksi perbankan kecuali penarikan tunai bisa dilakukan dengan sangat mudah dan praktis.

2.2.2 Manfaat penerapan *m-banking*

Mobile banking (m-banking) ialah suatu pelayanan yang diberikan pihak perbankan berbasis aplikasi *mobile gadget* (perangkat seluler) seperti *handphone*, *smartphone* dan *Personal Data Assistant* (PDA). *M-banking* saat ini sudah merebak ke seluruh dunia, termasuk Indonesia. Kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank sudah dapat dinikmati melalui *m-banking* dimana saja dan kapan saja secara praktis dan ekonomis melalui perangkat *mobile* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dengan adanya fasilitas *m-banking* tersebut, pihak perbankan terus berusaha meningkatkan kenyamanan dan kemudahan akses para nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *m-banking*, baik berupa *Unstructured Supplementary Service Data* atau disingkat dengan kode USSD (kode cepat seluler) maupun *Plain Short Message Service* (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS banking*. *SMS banking* sendiri merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh pihak perbankan bank untuk melakukan transaksi perbankan dengan fasilitas yang terbatas.

Keuntungan, kegunaan, dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, ialah:

1) Penggunaan yang mudah

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Untuk dapat melakukan transaksi perbankan, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang bank, kecuali pada saat konfirmasi regristasi nomor *handphone*yang akan digunakan nasabah pada *m-banking*.

2) Praktis

Nasabah dapat langsung menikmati kemudahan bertransaksi perbankan melalui ponsel kapan saja dan dimana saja selama perangkat *mobile* nasabah masih terkoneksi dengan jaringan internet.

3) Aman

M-banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan *Personal Identification Number* (PIN) yang dapat dirubah sendiri sesuai keinginan nasbah dan identitas yang harus didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan akan dirahasiakan, dan dapat dilacak oleh nasabah dan bank untuk menjamin keamanan.

4) Penggunaan yang bersahabat *(User Friendly)*

M-banking dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafalkan kode transaksi yang ingin dilakukan.

5) Kenyamanan Tinggi

Nasabah diibaratkan seperti mempunyai ATM pribadi dalam genggaman tangannya, karena berbagai transaksi perbankan yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi *m-banking*, kecuali penarikan tunai.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.2.3 Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap *m-banking*

Adapun berbagai faktor yang mempengaruhi sikap pada konsumen yang menggunakan *m-Banking* menurut laporan BRI Syariah pada tahun 2010, dalam penelitiannya mendata 6 faktor yang mempengaruhi sikap pada nasabah *mobile banking*, yaitu:

1) Keamanan sistem pada aplikasi *m-banking*

   Keamanan dalam sistem transaksi perbankan melalui sistem *online* merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan maupun informasi serta identitas nasbaah melalui media *m-banking*.

2) Kemudahan penggunaan layanan perbankan

   Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara *online* melalui media *m-banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-Banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan jasa perbankan secara *mobile*, akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perbankan serta jasa perbankan akan menunjang sikap konsumen.

3) Privasi nasabah

   Dalam sistem layanan perbankan/transaksi perbankan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk mengggunakan jasa layanan *m-banking*.

4) Kehandalan *m-banking* dalam melayani nasabah

Transaksi perbankan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batasan waktu (24 jam *non-stop*) akan lebih diminati nasabah.

5) Kredibilitas jasa pelayanan *m-banking*

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-banking* nya.

6) Kecepatan jaringan interkoneksi

Konsumen atau nasabah saat ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada *provider* yang dipakai oleh nasabah tersebut. *Provider* jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan *(error)* pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal seluler.

2.2.4 *Feedback* dari penggunaan *m-banking*

Penggunaan *m-banking* mengakibatkan konsekuensi yang positif untuk pihak yang bersangkutan. Secara khusus, konsekuensi positif terhadap bank itu

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sendiri, nasabah pengguna *m-banking* dan penyedia jasa *(provider)* telepon selular, diuraikan sebagai berikut:

1) Pihak Bank

   Mendapatkan keuntungan seiring dengan meningkatnya penggunaan jasanya, dikarenakan nasabah jika semakin bertambah banyak, pihak bank akan mendapat peluang himpunan dana dari pihak ketiga, tentunya dengan loyalitas dari nasabah yang meningkat.

2) Pihak Nasabah

   Mendapatkan pelayanan prima dari pihak bank yang bersangkutan, dikarenakan seiring dengan adanya *m-banking*, maka akan semakin mempermudah nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non-finansial dimanpun dan kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas selama perangkat nasabah masih terkoneksi dengan jaringan internet.

3) Penyedia jasa *(provider)* seluler

   Mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan data selulernya. Seiring konsumen yang menggunakan fasilitas *m-banking*, paket data internet atau pulsa konsumen akan terpakai, lalu konsumen akan melakukan pengisian ulang *(top-up)* pulsa atau paket data internet kembali untuk melakukan transaksi *m-banking*.

2.2.5 Kekurangan layanan *m-banking*

Pesatnya perkembangan internet sebagai dasar dalam pelayanan jasa perbankan mengantongi berbagai risiko yang dapat muncul dimasa yang akan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

datang. Menurut Kurtubi (2002) dalam Karomilah (2015), bagi pihak bank pengelola secara global terkandung 4 risiko manajemen yang terikat dengan penggunaan *m-banking*, yaitu:

1) Risiko teknologi *(technology risk)* yang terkait dengan kredibilitas dan keamanan pada sistem dari berbagai motif manipulasi maupun pembobolan *(hacking)*.
2) Risiko reputasi/citra *(reputation risk)* yang berkaitan erat dengan citra perusahaan *(corporate image)* dari pihak perbankan itu sendiri apabila layanan *m-banking* nya tidak beroperasi dengan lancar.
3) *Outsourcing Risk*, dimana pihak perbankan seringkali memakai jasa pihak ketiga sebagai *provider* seperti sewa *server*, *developer* dan sebagainya, sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan dan *error*.
4) Risiko legalitas *(legal risk)* dimana aspek hukum aplikasi *m-banking* di Indonesia saat ini masih belum diatur secara jelas dan rinci.

2.2.6 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu teori model penerimaan sistem IT yang digunakan secara bebas oleh masyarakat. Teori ini dikenalkan oleh Davis (1986) yang dikembangkan dan dimutakhirkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Feishbein (1980). *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu dari berbagai teori penelitian dalam hal teknologi yang paling sering digunakan dalam pengukuran

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

tingkat penerimaan dan pemahaman konsumen dalam menggunakan suatu layanan teknologi yang baru saja diluncurkan (Hartono, 2008: 114-115).

Pengadopsian teori TAM dari model TRA yaitu berupa teori tindakan yang beralasan dengan asumsi bahwa persepsi dan reaksi seseorang terhadap sesuatu akan mampu menentukan sikap dan perilaku seseorang tersebut. Persepsi dan reaksi pengguna IT dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam menerima IT tersebut (Adhiputra, 2015).

Technology Acceptance Model (TAM) terdapat 2 konstruksi primer yang dapat mempengaruhi setiap perilaku pengguna IT, yaitu persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) (Davis, 1989). Dari variabel tersebut dapat menjabarkan perspektif perilaku dari pengguna, sehingga dengan mengacu pada kemudahan dan manfaat penggunaan IT dapat dijadikan alasan seseorang dalam bersikap, berperilaku atau bertindak sebagai *measurement* dalam penerimaan suatu IT. Semakin mudah dalam penggunaan IT mengindikasikan bahwa semakin ringan usaha yang harus dikeluarkan dalam meningkatkan produktivitasnya menggunakan IT. Semakin banyak pula manfaat yang dirasakan pengguna, makan juga akan berkontribusi besar dalam memberikan pengaruh untuk menggunakan IT (Hartono, 2008: 111).

Technology Acceptance Model (TAM) ini merupakan perkembangan model dari teori psikologis yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna layanan berbasis IT berlandaskan pada kepercayaan, sikap, minat, serta hubungan perilaku pengguna (Alam, 2016). Sedangkan tujuan dari penggunaan teori TAM

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

sendiri adalah untuk menjelaskan dan mengasumsikan penerimaan pengguna dan faktor primer dari perilaku pengguna dalam menerima suatu teknologi informasi (Istiarni, 2014).

Menurut Van den Bosch dalam Kurniawan dkk. (2013), dijelaskan bahwa penerimaan minat akan suatu pelayanan mutakhir berbasis teknologi dapat ditinjau dari sikap positif konsumen terhadap pelayanan serta perilaku yang sebenarnya dalam menggunakan layanan tersebut. Semakin positif sikap yang diindikasikan oleh konsumen terhadap layanan mutakhir tersebut dan kecenderungan konsumen dalam penggunaan yang sesungguhnya, maka hal tersebut dapat mengungkapkan semakin baiknya konsumen dalam menerima layanan terbaru tersebut. Maka dari itu, jika sikap dan penggunaan sesungguhnya tinggi, diharapkan akan berdampak pada naiknya penggunaan pelayanan.

Model TAM ini mampu menjelaskan bahwa persepsi seorang konsumen akan menentukan sikapnya dalam menggunakan IT. Model ini secara jelas memproyeksikan bahwa diterimanya minat untuk menggunakan IT dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Adhiputra, 2015).

Menurut Hartono (2008:134), mengungkapkan bahwa teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai 3 kelebihan yang dimiliki, yaitu:

1) TAM adalah teori model perilaku yang bermanfaat dalam menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai keinginan untuk menggunakannya.

2) TAM dikonstruksi oleh landasan teori yang kuat.
3) TAM telah diuji oleh mayoritas peneliti yang sebagian besar mendukung teori ini dan dapat ditarik kesimpulan bahwa TAM adalah model yang baik.
4) TAM merupakan model yang sederhana, akan tetapi memperoleh hasil yang valid.

2.2.7 *Perceived Usefulness*

Persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)* merupakan rasa kepercayaan *(belief)* yang dirasakan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem IT dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka (Shun Wang et al, 2003). Sedangkan menurut Yasa, dkk. (2014), mendefinisikan persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan seseorang bahwa dalam menggunakan IT, akan memberikan keuntungan bagi penggunanya.

Dibutuhkan kepercayaan *(belief)* dalam mengambil keputusan, apabila seseorang mempercayai bahwa dengan pelayanan *mobile banking* dapat bermanfaat dan meningkatkan produktivitas dalam pekerjaannya, maka nasabah akan menggunakan layanan tersebut. Akan tetapi, jika nasabah mempercayai bahwa dalam menggunakan layanan *mobile banking* kurang bermanfaat bagi pekerjaannya, maka nasabah tidak akan menggunakannya (Hartono, 2008: 114).

Menurut Hartono (2008: 152), mengutarakan bahwa persepsi kemanfaatan dapat di ukur dengan indikator berikut: pekerjaan lebih cepat,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

keefektifan, meningkatkan produktifitas , bermanfaat bagi penggunanya, dan membuat pekerjaan lebih mudah. Menurut Rahadi & Zainal (2015), persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)* dapat diukur dengan indikator seperti: dapat memberikan pelayanan yang cepat, handal, tepat waktu, rasa aman, biaya murah dan informasi sekaligus privasi yang terjaga.

2.2.8 *Perceived Ease of Use*

Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* merupakan suatu kepercayaan pada pengambilan keputusan dalam penggunaan IT. Persepsi seseorang mengenai kemudahan dalam menggunakan IT merupakan tingkatan dimana seseorang percaya dengan menggunakan teknologi dapat memudahkan dalam penyelesaian pekerjaannya. Adanya persepsi tersebut akan berdampak pada minat seorang pengguna (Adhiputra, 2015).

Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang mempercayai bahwa penggunaan teknologi informasi akan membebaskannya dari usaha (Hartono, 2008). Menurut Rahadi dan Zainal (2015) mendefinisikan sebagai tingkat kepercayaan secara individu bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut tidaklah sulit, mudah untuk dipahami dan tidak memerlukan keahlian khusus dalam pengoperasiannya.

Persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dapat diukur menggunakan indikator diantaranya: mudah dipelajari, mudah dimengerti, mudah dikontrol, fleksibel, mudah digunakan dan mudah untuk diaplikasikan (Hartono, 2008). Sedangkan menurut Rahadi & Zainal (2015), persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* dapat diukur menggunakan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

indikator mampu mendukung operasional dan kebutuhan, informasi yang diberikan *up to date*, mengurangi tingkat kesalahan (error), kemudahan dalam pengopersian dan adanya dukungan peralatan maupun bantuan tambahan.

2.2.9 *Intention to Use*

Minat untuk menggunakan *(intention to use)* adalah suatu keinginan (minat) sesorang untuk melakukan perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat *(intention to use)* untuk menggunakannya (Agarwal dan Karahanna, 2000). Minat juga dapat mengindikasikan dilakukannya suatu perilaku di masa depan dan mengulangnya di kemudian hari. Hasil penelitian sebelumnya menunjukan bahwa minat untuk menggunakan *(intention to use)* merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem.

Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatian pengguna terhadap teknologi yang digunakan, misalnya keinginan menambah peralatan yang mendukung, dorongan untuk tetap menggunakannya, dan keinginan memotivasi pengguna lainya. Arief Hermawan (2008), mendefinisikan bahwa minat menggunakan teknologi *(intention to use)* sebagai minat *(keinginan)* seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Minat untuk menggunakan *mobile banking* dapat diukur menggunakan indikator: ketidakraguan untuk menggunakan, penggunaan di masa yang akan datang, penggunaan yang lebih sering, pilihan pertama untuk digunakan, kenyamanan yang meningkat, dan loyalitas penggunaan (Wangpipatwong et al., 2008).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.3 Kajian Integratif Keislaman

2.3.1 Layanan Keuangan *Digital (Branchless Banking)*

Dalam pengaplikasian konsep layanan keuangan berbasis *digital (branchless banking)* pasti membutuhkan sistem IT yang memadai, mulai dari jaringan nirkabel maupun perangkat elektronik yang digunakan oleh pihak terkait. Di era saat ini, penggunaan IT memang mutlak dibutuhkan, karena merupakan suatu usaha yang harus dilakukan oleh manusia dalam meningkatkan taraf hidup yang lebih baik. Sistem IT sebagai bagian keseluruhan dari strategi bisnis, selain itu juga memahami peranan strategi IT dalam mengupayakan berbaggai keunggulan yang kompetitif. (Muttaqin, 2004).

Segala bentuk teknologi didalam agama Islam tidak dilarang selagi tidak bertolak belakang dengan ajarannya. Al-Qur'an justru mengajarkan bahwa manusia hidup didalam dunia ini hendaklah melakukan banyak kebaikan, seperti halnya salah satu keuntungan teknologi dalam *mobile banking* yang dapat menghemat waktu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan baik finansial maupun non-finansial hanya dengan *mobile gadget* yang dimiliki nasabah. Hal tersebut telah tertuang dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah/ 94 : 7 berikut:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ ﴿٧﴾

"*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"* (Qs. Al-Insyirah/ 94 : 7).

Hasil tafsir dari surat Al-Insyirah/ 94 : 7, menurut kitab tafsir jalalain adalah sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

"(Maka apabila kamu telah selesai) dari salat (bersungguh-sungguhlah kamu) di dalam berdoa".

Pernyataan dari tafsir tersebut jika di integrasikan kedalam kehidupan manusia sehari-hari, apabila seusai melakukan kewajiban atau pekerjaan yang sudah terlaksana, maka hendaknya kita melakukan hal kebajikan yang lain, tentunya bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain, singkatnya bisa dikatakan pernyataan tersebut menuntun kita untuk melaksanakan prinsip hemat, entah itu waktu maupun harta. Ayat Al-Qur'an selanjutnya juga mendukung pernyataan prinsip berhemat, yang tertuang pada surat Al-Furqan/ 25 : 67 berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

"*Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian"* (Qs. Al-Furqan/ 25 : 67).

Menurut tafsir dari Quraish Shihab,

"Di antara tanda-tanda hamba Tuhan Yang Maha Penyayang adalah bersikap sederhana dalam membelanjakan harta, baik untuk diri mereka maupun keluarga. Mereka tidak berlebih-lebihan dan tidak pula kikir dalam pembelanjaan itu, tetapi di tengah-tengah keduanya".

Dengan melihat hasil tafsir ayat diatas, sudah cukup jelas bahwa sebagai manusia, hendaknya melakukan hal-hal yang sederhana dan tidak berlebihan, seperti halnya berlebihan terhadap harta yang sejatinya bukan milik perseorangan semata, melainkan rezeki Tuhan yang dititipkan kepada kita untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, seperti tidak melakukan hal yang menghamburkan harta untuk hal buruk dan foya-foya, namun juga bukan berarti

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

harus pelit terhadap hal kebaikan, yang berarti memperlakukan harta dengan sewajarnya.

2.3.2 Aktivitas Dalam *Mobile Banking*

Selain dimensi teknologi, dalam *mobile banking* juga merupakan salah satu bentuk aktivitas perniagaan atau jual beli. Hal tersebut dikarenakan pihak bank menjual produk perbankannya kepada nasabah, dan pengguna *mobile banking* secara tidak langsung membeli jasa perbankan melalui *mobile gadget* masing-masing nasabah. Aktivitas jual beli melalui *mobile banking* memberikan manfaat lebih, yaitu mempermudah nasabah bertransaksi dimanapun berada asal masih dalam jangkauan koneksi internet, hal ini terdapat dalam hadist shahih at-Tirmidzi nomor 1241 berikut:

حَدَّثَنَا عَبَّاسٌ الدُّورِيُّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَهَّابِ بْنُ عَطَاءٍ أَخْبَرَنَا إِسْرَائِيلُ عَنْ زَيْدِ بْنِ عَطَاءِ بْنِ السَّائِبِ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ غَفَرَ اللَّهُ لِرَجُلٍ كَانَ قَبْلَكُمْ كَانَ سَهْلًا إِذَا بَاعَ سَهْلًا إِذَا اشْتَرَى سَهْلًا إِذَا اقْتَضَى قَالَ هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ حَسَنٌ غَرِيبٌ مِنْ هَذَا الْوَجْهِ

"*Telah menceritakan kepada kami [Abbas Ad Duri], telah menceritakan kepada kami [Abdul Wahhab bin 'Atha`] telah mengabarkan kepada kami [Isra`il] dari [Zaid bin 'Atha` bin As Sa`ib] dari [Muhammad bin Al Munkadir] dari [Jabir] ia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Semoga Allah mengampuni seseorang sebelum kalian, ia memberi kemudahan ketika menjual, memberi kemudahan ketika membeli, dan memberi kemudahan ketika memutuskan perkara."* (HR. at-Tirmidzi no. 1241).

Dari hadist diatas, diketahui bahwa kemudahan dalam bertransaksi merupakan suatu bentuk pemberian dari-Nya, maka lakukanlah apa yang sudah

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

diberi dengan cara sebaik-baiknya melalui produk *mobile banking* ini. Bertransaksi dengan *mobile banking* juga merupakan suatu jalan untuk menghindari dari transaksi yang tidak jelas *(gharar)*, hal tersebut terdapat pada Al-Qur'an surah al-Mujadilah/ 58 : 9 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَنَاجَيْتُمْ فَلَا تَتَنَاجَوْا بِالْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَمَعْصِيَتِ الرَّسُولِ وَتَنَاجَوْا بِالْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي إِلَيْهِ تُحْشَرُونَ ﴿٩﴾

"*Hai orang-orang beriman, apabila kamu mengadakan pembicaraan rahasia, janganlah kamu membicarakan tentang membuat dosa, permusuhan dan berbuat durhaka kepada Rasul. Dan bicarakanlah tentang membuat kebajikan dan takwa. Dan bertakwalah kepada Allah yang kepada-Nya kamu akan dikembalikan"* (Qs. Al-Mujadilah/ 58 : 9).

Meninjau tafsir Quraish Shihab, isi dari Al-Qur'an surat al-Mujadilah/ 58 : 9 diatas yaitu:

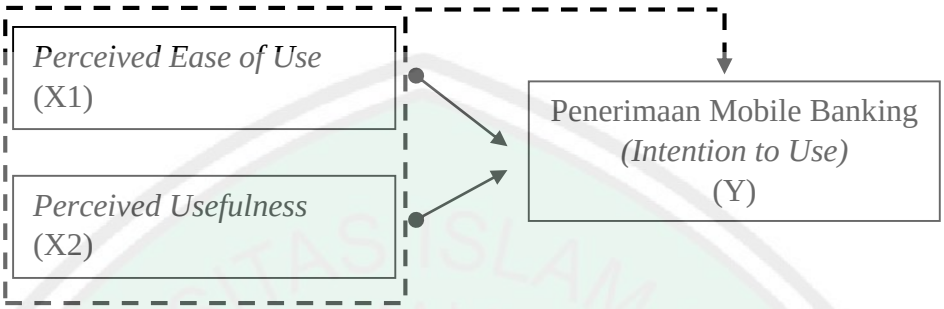
"Wahai orang-orang yang mempercayai Allah dan Rasul-Nya, apabila kalian mengadakan pembicaraan rahasia, janganlah kalian lakukan itu demi berbuat dosa, menyakiti orang lain atau melanggar perintah Rasul! Sebaliknya, lakukanlah pembicaraan rahasia itu dalam hal saling berpesan untuk berbuat baik dan menghindari perbuatan dosa! Kemudian takutlah kepada Allah yang hanya kepada-Nya kalian akan digiring setelah dibangkitkan dari kematian!".

Dari pernyataan diatas, sudah sangat jelas bahwa merahasiakan ssesuatu untuk berbuat buruk seperti dalam jual beli yang ada kecurangan atau ketidakjelasan *(gharar)*, maka akan mendapatkan balasan pada hari akhir nanti. Namun, dalam makna merahasiakan dalam kesepakatan antara 2 orang atau lebih untuk suatu hal yang baik, niscaya akan mendapatkan berkah dari-Nya, seperti halnya dalam *mobile banking*, dimana pihak bank merahasiakan data pribadi nasabah dengan baik.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Sumber: Data Diolah, 2018.

Model skema penelitian *perceived ease of use* terhadap *intention to use*, *perceived usefulness* terhadap *intention to use*, dan *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness* terhadap *intention to use*.

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban semantara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan demikian, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta empiris yang akan diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2005:70).

Berdasarkan konsep penelitian yang ada, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Moazenzadeh dan Hamidi (2018) menemukan pengaruh yang positif antara persepsi kemanfaatan terhadap minat untuk menggunakan, dan penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2005), yang menemukan pengaruh antara persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan. Serta penelitian dari Laksana dkk. (2015) yang menemukan pengaruh antara persepsi kemanfaatan dengan minat untuk menggunakan. Dalam penelitian ini,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

peneliti ingin menguji kembali pengaruh antara persepsi kemanfaatan terhadap minat untuk menggunakan, sehingga hipotesis pertama yang diajukan adalah:

H1: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use mobileBRIS*

2. Mirza et al. (2018) menemukan hubungan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat untuk menggunakan. Sayekti dan Putarta (2016) juga menemukan pengaruh antar kemudahan penggunaan dan minat untuk menggunakan. Serta penelitian dari Jose & Varghese (2018), menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap minat untuk menggunakan. Namun, dari penelitian yang dilakukan Pandei (2018) dan Bayyinah et al. (2019), persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat untuk menggunakan. Oleh karena itu, peneliti ingin mencari pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat untuk menggunakan, sehingga hipotesis kedua yang diajukan adalah:

   H2: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *intention to use mobileBRIS*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Pandei (2018), menemukan pengaruh secara simultan antara persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat untuk menggunakan. Serta penelitian Laksana dkk. (2015) yang menemukan pengaruh secara simultan antara persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat untuk menggunakan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sehingga peneliti ingin menguji kembali pengaruh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat untuk menggunakan, sehingga hipotesis ketiga yang diajukan adalah:

H3: *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *intention to use mobileBRIS*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang aspeknya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas mulai dari awal hingga akhir pada pembuatan desain penelitiannya. Metode kuantitatif dapat dimaknai sebagai metode penelitian yang mempunyai landasan filsafat positif yang digunakan untuk meneliti suatu populasi dan sampel tertentu, penghimpunan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirancang dan ditetapkan (Sugiyono, 2013: 13). Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2012: 29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran kepada objek yang diteliti menggunakan data dan sampel yang telah dikumpulkan tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan secara umum.

Metode kuantitatif ini menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya dan menarik sebuah kesimpulan menyeluruh dari suatu deskripsi secara primer. Adapun kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data-data primer yang dilakukan dalam mengukur minat penggunaan *mobile banking* terhadap nasabah BRI Syariah

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kantor cabang Malang. Data yang diperoleh melalui data primer terdiri dari uraian jawaban hasil kuesioner nasabah.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di BRI Syariah (BRIS) Kantor Cabang Malang yang terletak di Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

Definisi populasi adalah gabungan seluruh elemen atau bagian yang memiliki karakteristik serupa, yang mencakup secara unviversal untuk kepentingan riset, dan sampel merupakan sub kelompok bagian populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam penelitian atau bagian kecil dari populasi (Malhotra, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRIS KC Malang yang telah menggunakan aplikasi *mobile banking*, dan penentuan sampel mengacu pada pernyataan Hair *et al.*, (2010) bahwa banyaknya disesuaikan dengan banyaknya indikator pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan asumsi n x 5 sampai dengan n x 10 *observed variable* (indikator). Dalam penelitian ini, terdapat 20 item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur 3 variabel, sehingga jumlah responden yang digunakan adalah 20 item pertanyaan yang dikali 5, yaitu sebanyak 100 responden, dengan keseluruhan responden merupakan nasabah BRIS KC Malang.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang dipakai yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono (2013), teknik *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

bersumber pada data dengan pertimbangan tertentu. Alasan penulis memakai teknik *purposive sampling*, dikarenakan tidak seluruh sampel memiliki kriteria yang sinkron dengan fenomena penelitian ini. Oleh sebab itu, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan khusus yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah BRIS KC Malang yang telah memenuhi karakteristik tertentu. Mengenai karakteristik nasabah yang dijadikan sebagai sampel penelitian ialah sebagai berikut:

1. Nasabah BRIS KC Malang yang telah menggunakan aplikasi *mobileBRIS*.
2. Nasabah BRIS KC Malang yang telah melakukan minimal 1 kali transaksi.

3.5 Data dan Jenis Data

Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Adapun penguraian jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kali. Sumber data primer adalah objek yang memberikan keterangan secara langusng kepada peneliti yang berkaitan dengan objek penelitian (Tugiso dkk., 2016). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 100 orang nasabah BRIS KC Malang yang telah menggunakan aplikasi *mobile*BRIS dan telah melakukan transaksi minimal 1 kali.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Data penelitian sekunder didapatkan peneliti dari berbagai sumber yang telah mendokumentasikan data tersebut dengan rancangan secara jelas guna melengkapi kebutuhan peneliti (Sangadji & Sopiah, 2013:304). Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari bank BRIS KC Malang, data tentang informasi, artikel, majalah, jurnal, terbitan yang dipublikasikan oleh BRI Syariah, Otoritas Jasa Keuangan, media masa, dll. Sumber data dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

a. Responden, merupakan nasabah yang dapat memberikan respon dan informasi tentang data-data yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, respondennya adalah nasabah pengguna layanan *mobileBRIS* di BRIS KC Malang.
b. Informan, merupakan berbagai pihak terkait yang dapat memberikan berbagai informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini yaitu BRI Syariah Kantor Cabang Malang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2016), pengumpulan atau penghimpunan data yang digunakan meliputi upaya untuk membatasi penelitian, pengumpulan informasi melalui observasi maupun wawancara, dokumentasi penelitian, materi-materi visual, serta upaya untuk merekam dan mencatat informasi. Prosedur pengumpulan atau penghimpunan data penelitian kuantitatif mengimplikasikan 4 jenis strategi sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Riset kepustakaan (*Library Research*)

   Dalam riset kepustakaan ini, penulis membaca, meneliti, mempelajari bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, artikel, majalah, berita, jurnal dan informasi-informasi tertulis lainnya. Dengan riset ini didapatkan konsep, teori dan defenisi-definisi yang akan peneliti gunakan sebagai landasar berfikir dan analisa dalam proses penelitian. Data yang diperoleh melalui pendekatan data primer dan sekunder.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

   a. Kuesioner, merupakan metode pengumpulan atau penghimpunan data dengan cara memberikan angket atau daftar pertanyaan yang tertulis kepada nasabah pengguna aplikasi *mobileBRIS* di BRIS KC Malang untuk mendapatkan data primer penelitian. Kuesioner ini untuk mengetahui variabel *perceived usefulness, perceived ease of use,* dan *intention to use* pada aplikasi *mobileBRIS* di BRIS KC Malang. Penghitungan kuesioner menggunakan skala likert dengan rentang 5 tingkatan jawaban berupa pilihan angka 1 sampai dengan 5, yaitu nilai 1 untuk sangat tidak setuju (STS), nilai 2 untuk tidak setuju (TS), nilai 3 untuk normal (N), nilai 4 untuk setuju (S), dan nilai 5 untuk sangat setuju (SS).

   b. Wawancara, merupakan penggalian data yang dilakukan penulis melalui percakapan langsung atau tatap muka dengan pihak terkait dan berwenang perihal penelitian ini.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c. Dokumentasi, merupakan pengumpulan berbentuk data dokumentasi di BRIS KC Malang berupa buku, jurnal, artikel, tabloid ataupun majalah yang berisi tentang sejarah, informasi publik, produk, dan lain-lain.

3.7 Definisi Operasional Variabel

A. Variabel Independen

1. *Perceived Usefulness* (X1)

Persepsi kemanfaatan *(perceived usefulness)*, didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya *(belief)*, bahwa penggunaan sistem tertentu akan dapat meningkatkan produktifitas kerja orang tersebut (Davis, 1989). Variabel ini merupakan variabel independen utuk melihat pengaruh minat untuk menggunakan *(intention to use)*. Variabel ini diukur dengan Indikator didalamya yaitu:

1. Kecepatan atau respon *(responsiveness)* pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa *mobile banking* kepada penggunanya (Davis, 1989) & (Rahadi dkk., 2015).
2. Peningkatan produktifitas pengguna disaat pemakaian aplikasi *mobile banking* (Davis, 1989) & (Hartono, 2008).
3. Keefektifan aplikasi *mobile banking* dalam pekerjaan penggunanya (Hartono, 2008).
4. Kemanfaatan *mobile banking* bagi pengguna dalam aktivitas dan perkerjaannya (Davis, 1989) & (Hartono, 2008).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5. Privasi atau kerahasiaan pengguna yang terjaga dan mendapat jaminan dari pihak penyedia jasa (Khraim et al., 2011).
6. Keamanan identitas pengguna dan dapat merekam semua informasi sekaligus transaksi (Khraim et al., 2011).
7. Aplikasi *mobile banking* yang dilengkapi dengan proteksi dan keamanan akses akun *(login)* (Bilal & Sankar, 2011).

Instrumen pengukuran menggunakan 7 item pertanyaan dengan skor 1 sampai dengan 5 (pernyataan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Davis, 1989).

2. *Perceived ease of use* (X2)

Persepsi kemudahan penggunaan *(ease of use)*, didefinisikan sebagai suatu keberadaan dimana seseorang percaya, bahwa penggunaan tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami (Davis, 1989). Adanya persepsi tersebut akan berdampak pada minat seorang pengguna (Adhiputra, 2015). Variabel ini untuk melihat pengaruh terhadap minat untuk menggunakan *(intention to use)*, dengan indikator yang ada didalamnya yaitu:

1. Kemudahan aplikasi *mobile banking* untuk dipahami dan dipelajari pengguna (Davis, 1989) & (Van Riel et al., 2001).
2. Membantu dan menunjang aktivitas pengguna aplikasi yang membuatnya lebih terkontrol (Davis, 1989) & (Van Riel et al., 2001)).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3. Kemudahan dalam mengendalikan dan menggunakan aplikasi *mobile banking* (Davis, 1989) & (Van Riel et al., 2001).
4. Fitur maupun fungsi dari aplikasi *mobile banking* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Hartono, 2008) & (Rahadi dkk., 2015).
5. Kemudahan layanan panggilan bantuan selama 24 jam penuh untuk melayani pengguna aplikasi (Behjati et al., 2015)
6. Fitur bantuan dalam aplikasi berupa *Frequently Asked Question (FAQ)* yang dapat memudahkan pengguna aplikasi (Rahadi dkk., 2015).
7. Pengurangan tingkat kesalahan dalam sistem aplikasi yang akan membuat aplikasi berjalan tidak lancar (Rahadi dkk., 2015)).

Instrumen pengukuran variabel *perceived ease of use* menggunakan 7 item pertanyaan dengan skor 1 sampai dengan 5 (pernyataan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Davis, 1989).

B. Variabel Dependen (*Intention to Use* (Y))

Minat untuk menggunakan *(intention to use)* adalah suatu keinginan (minat) sesorang untuk melakukan perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat *(intention to use)* untuk menggunakannya (Agarwal dan Karahanna, 2000). Variabel ini diukur dengan indikator didalamnya yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Penggunaan aplikasi *mobile banking* seterusnya di masa yang akan datang (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).
2. Penggunaan aplikasi yang lebih sering (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).
3. Tidak adanya keterpaksaan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).
4. Ketidakraguan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).
5. Loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).
6. Kenyamanan pengguna yang meningkat di masa yang akan datang (Davis, 1989) & (Wangpipatwong et al., 2008).

Instrumen pengukuran dengan menggunakan 6 item pernyataan dengan jumlah skor antara 1 sampai dengan 5 (menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju) dengan menggunakan skala Likert (Davis, 1989).

Tabel 3.1
Pengukuran Masing-masing Variabel

Variabel	Indikator	Pengukuran
Perceived Usefulness (Davis, 1989), (Bilal & Sankar, 2011), (Khraim et al, 2011), (Hartono, 2008), (Rahadi dkk. 2015)	1. Pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat	Skala Likert (1 sampai dengan 5)
	2. Pekerjaan lebih produktif	
	3. Efektif dan efisien dalam menunjang proses transaksi	
	4. Bermanfaat untuk nasabah	
	5. Aplikasi dapat menjaga identitas dan transaksi	
	6. Mendapat jaminan keamanan dari pihak bank	
	7. Terdapat fasilitas keamanan dalam aplikasi	
Perceived Ease of Use	8. Mudah untuk dipelajari dan dipahami	Skala Likert (1 sampai dengan 5)
	9. Dapat membantu pekerjaan dan membuat lebih terkontrol	

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

(Davis, 1989), (Van riel et al., 2007), (Hartono, 2008), (Rahadi dkk., 2015), (Behjati et al., 2012)	10. Aplikasi mudah untuk dikendalikan dan digunakan	
	11. Aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna	
	12. Adanya layanan panggilan bantuan (Customer Service) dalam 24jam	
	13. Adanya Fitur bantuan (FAQ) dalam aplikasi	
	14. Aplikasi lancar dan tidak mudah macet	
Intention to Use (Davis, 1989), (Wangpi-patwong et al., 2008)	15. Penggunaan aplikasi seterusnya	Skala Likert (1 sampai dengan 5)
	16. Penggunaan aplikasi yang lebih sering	
	17. Aplikasi menyenangkan untuk digunakan	
	18. Tidak akan ragu untuk menggunakan	
	19. Aplikasi favorit nasabah	
	20. Kepuasan dengan aplikasi	

Sumber: Data diolah, 2019

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Data yang dianalisis merupakan daya yang didapat dari lapangan, kemudian diolah untuk dapat ditarik kesimpulan. Semua data diuji menggunakan *software* Micorsoft Excel 2016 dan SPSS *for windows* versi 21.0. Analisis data melalui tiga tahap, secara sistematis disusun sebagai berikut:

1. Uji kualitas data terdapat dua konsep untuk mengukurnya, karena suatu keharusan didalam penelitian bahwa instrument harus valid dan reliabel. Dikarenakan kualitas instrumen penelitian sangat penting, oleh karena itu validitas dan reliabilitas tiap varaibel harus dipenuhi.

   a. Validitas

   Dalam penelitian ini menggunakan *spearman correlation* dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada item pertanyaan dengan nilai total.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Apabila nilai korelasi koefisien sebesar 0,5 atau lebih, maka data tersebut dinyatakan valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas berpedoman pada jawaban dari intrumen satu dengan yang lainnya, apabila pengukuran dilakukan berulang terhadap satu unit atau tingkat, maka akan menghasilkan output atau hasil yang sama (Rochaety, 2007). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *cronbach alpha* diatas 0,6, apabila nilai *cronbach alpha* diatas 0,6, maka pertanyaan di dalam kuesioner dinyakatan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu syarat statistik yang harus dipenuhi pada metode analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik ada 4 tahap, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan menguji pada model regresi, apakah ada variabel residual atau varibel tersebut normal. Untuk mendeteksi normalitas, dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara analisis grafik dan tabel, apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik yang digunakan yaitu *normal probability plots (Normal P-Plot)* untuk analisis grafik, dan uji *kolmogorov-smirnov* untuk analisis tabel.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui penyimpangan dengan melihat adanya pengaruh liniear antar variabel independen

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dalam model regresi. Metode pengujian yang digunakan dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) dalam model regresi. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 dan toleransi lebih besar dari 0,1, maka tidak terjadi masalah multikolinieritas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukaan keadaan bahwa variabel tidak sama (konstan) antara pengamatan satu dengan yang lainnya (Wijaya, 2009: 124). Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji scatterplot. Terjadinya heteroskedastisitas ditandai dengan titik-titik berbentuk pola yang teratur seperti gelombang, melebar, dan menyempit. Apabila tidak terjadi heteroskedastisitas, ditandai dengan menyebarnya titik-titik atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola (Ghozali, 2005: 162).

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi didalap penelitian bertujuan mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya (Wiratna, 2014). Autokorelasi ini dapat terjadi apabila ada kesalahan observasi yang berkorelasi dengan yang lainnya.

Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi, dapat melalui metode analisis *Durbin-Watson* dengan program SPSS. Secara umum dapat diambil beberapa indikator, yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Jika nilai D - W dibawah - 2, maka autokorelasi positif.
2. Jika nilai D - W diatas + 2, maka autokorelasi negatif.
3. jika nilai D - W antara - 2 sampai dengan + 2, maka tidak terjadi autokorelasi.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen (Sarjono & Julianita, 2013: 91). Didalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikat adalah *intention to use*. Sedangkan untuk variabel bebasnya adalah perceived usefulness dan perceived ease of use. Didalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda dilakukan dengan bantuan program SPSS 21. Menurut Devi dan Suartana (2014), adapun persamaan umum dari regresi linier adalah sebagai berikut:

$$\boxed{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + €}$$

Keterangan:

Y = Minat penggunaan *MobileBRIS*

A = Konstanta

b_1-b_2 = Koefisien regresi

X_1 = *Perceived Usefulness*

X_2 = *Perceived Ease of Use*

€ = Error

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Metode ini bertujuan menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel X terhadap Y. Uji t ini untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel X secara individual dalam menjelaskan variabel Y (Singgih, 2006). Pengambilan kriteria ini dilakukan dengan nilai tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 5%, apabila nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka ada pengaruh secara positif antara variabel X dengan Y, begitujuga sebaliknya.

b. Uji F

Uji ini bertujuan mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel X dengan variabel Y. Untuk melakukan pengujian ini, digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan apabila angka nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka tidak berpengaruh secara simultan antara variabel X dan Y, sedangkan jika angka Sig. lebih kecil dari 0,05, maka ada pengaruh secara simultan antara variabel X dan Y.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini merupakan uji statistik yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dipakai dalam memproyeksikan variasi variabel dependen. Nilai R^2 terletak diantara 0% sampai 100%, jika R^2 yang diperoleh mendekati 100%, maka dapat dikatakan bahwa semakin kuat model tersebut memproyeksikan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, begitupula sebaliknya (Ghozali, 2005: 83).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT Bank BRI Syariah

Bermula dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka tepat pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian, PT Bank BRI Syariah merubah orientasi kegiatan usaha yang semula beroperasional dengan sistem konvensional, kemudian diganti menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah (www.brisyariah.co.id, 2018).

Lebih dari 2 tahun PT Bank BRI Syariah telah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah. Melayani dengan pelayanan prima *(service excellence)* dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan prinsip syariah.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah semakin kuat setelah penandatanganan akta pemisahan Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada 19 Desember 2008 untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah (spin off) oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah yang berlaku efektif mulai 1 Januari 2009.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pada saat ini PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset perusahaan yang tumbuh dengan pesat baik dari sisi pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Berfokus pada segmen menengah kebawah, PT Bank BRI Syariah mentargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai kantor layanan syariah dalam pengembangan bisnis yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana *(funding)* masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

4.1.2 Visi dan Misi BRI Syariah

Dalam melakukan kegiatan, setiap perusahaan tentu memiliki tujuan untuk diarahkan kemana perusahaan tersebut. BRI Syariah juga memiliki visi dan misi yang dibentuk untuk menjadi sebuah perusahaan keuangan modern berlandaskan hukum syariah dan diminati masyarakat. Adapun visi dan misi BRI Syariah sebagai berikut:

Visi: Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

4.1.3 Sejarah BRI Syariah Kantor Cabang Malang

PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang (BRIS KC Malang) berdiri pada tahun 2003. Disaat awal pendirian, BRIS KC Malang hanya mempunyai sekitar 100 nasabah, kemudian meningkat pesat menjadi ribuan nasabah sampai saat ini. Kantor Cabang BRIS Malang ini dahulu berada di Jl. Kawi No. 37 Kel. Bareng, Kec. Klojen, Malang dan pada awal tahun 2018, BRIS KC Malang berpindah lokasi di Jl. Soekarno Hatta, Ruko Taman Niaga Blok B 12, 15-17 Malang.

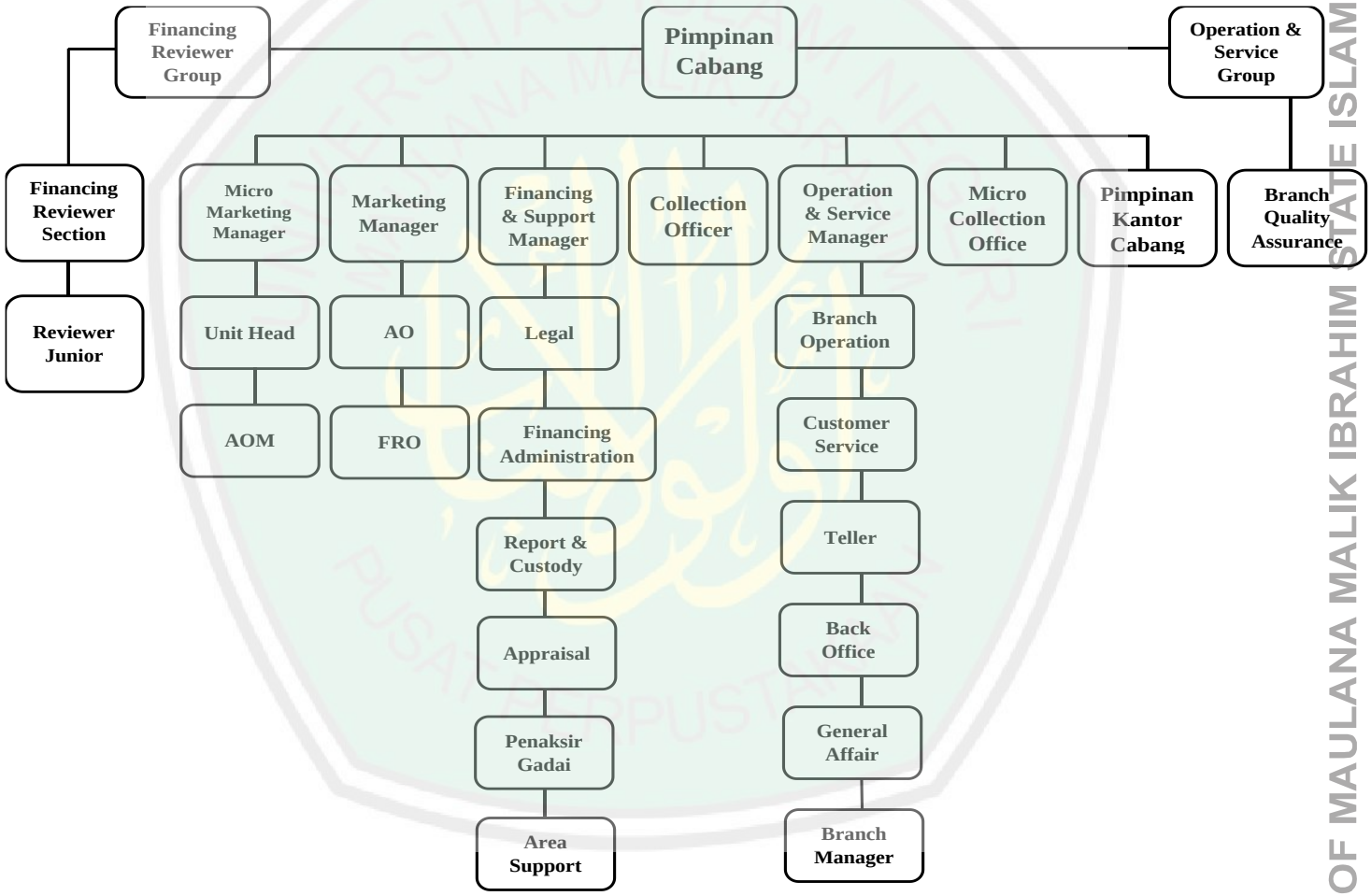
Dalam operasionalnya, BRIS KC Malang ditunjang oleh BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kepanjen, BRIS KCP Pandaan, BRIS KCP Bululawang, BRIS KCP Turen, BRIS KCP Batu, BRIS KCP Pasuruan, dan BRIS KCP Lawang.

BRI Syariah memiliki motto "Bersama Wujudkan Harapan Bersama" sebagai pengaktualan visi serta misi BRI Syariah yang memiliki makna bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan keseluruhan *stakeholders* BRI Syariah merupakan bagian yang sangat penting dalam mewujudkan keseluruhan harapan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Malang



Sumber : Data Diolah, 2019.

LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF

4.1.5 Produk dan Layanan BRI Syariah

A. *Personal funding*

a. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Konsep penggunaan akad syariah menurut Fatwa DSN No. 02/MUI/IV/2000 perihal tabungan sudah sesuai, yang berbunyi: akad *wadiah yad dhamanah* merupakan titipan yang diberikan pihak pertama kepada pihak yang lain untuk dijaga dan dapat dikembalikan sewaktu-waktu.

b. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Konsep tabungan impian BRI Syariah iB ini menggunakan akad sama seperti tabungan Faedah BRI Syariah iB, perbedannya hanya pada akad yang digunakan yaitu *mudharabah mutlaqoh*, yaitu kerjasama usaha antara 2 belah pihak, dimana penyedia modal menyediakan modal seluruhnya, sedangkan pihak bank berperan selaku pengelola modal dari penyedia, lalu keuntungan dari hasil usaha yang sudah berjalan dibagi sesuai kesepakatan di awal yang ada pada kontrak.

c. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan haji ini memakai akad syariah sama persis dengan tabungan Impian BRI Syariah iB.

d. Simpanan Faedah BRISyraiah iB

Simpanan dengan akad *mudharabah*, dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang telah disepakati diawal.

e. Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syraiah iB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

f. Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

g. Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

B. *Personal financing*

a. KPR Sejahtera iB

Pembiayaan Rumah yang mendapat dukungan bantuan dana dari Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam kepemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari *developer*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

b. Griya Faedah BRISyariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah secara perorangan untuk memenuhi kebutuhan hunian dengan menggunakan akad murabahah.

c. Oto BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan mobil atau motor kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan akad murabahah.

d. Pembiayaan Kepemilikan Emas BRI Syariah iB

Pembiayaan perorangan untuk kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah*.

e. Gadai BRI Syariah

Pembiayaan yang diperuntukkan untuk nasabah dengan kebutuhan mendesak dan modal kerja usaha dengan jaminan berupa emas gadai menggunakan akad *qardh* dan perjanjian pemberian jasa berupa pemeliharaan emas.

f. Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB

Pembiayaan khusus ibadah umrah bagi nasabah BRI Syariah untuk mengurus *booking seat* pelaksanaan ibadah umrah.

C. *Bussiness financing*

a. Retail Faedah BRI Syariah (Pembiayaan Komersial)

Pembiayaan jangka pendek (modal kerja), menengah dan panjang (investasi syariah) yang diberikan kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menggunakan akad *mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

muntahiya bittamlik dan atau akad lain yang bersesuaian dengan kebutuhan nasabah dan skema pembiayaan.

b. Mitra Faedah BRI Syariah iB (Pembiayaan *Linkage*)

Pembiayaan kepada calon nasabah yang merupakan pegawai/karyawan suatu instansi/perusahaan yang juga merupakan anggota koperasi, melalui perantara Koperasi Karyawan (KOPKAR)/Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI), yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif multiguna/multijasa para karyawan.

c. Pembiayaan Modal Kerja Revolving (PMKR) BRI Syariah iB

Fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak *(non-project based)*, menggunakan akad *musyarakah*, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan.

d. Pembiayaan SME > 500 BRI Syariah iB

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda empat / lebih, mesin, SPBU, tanah dan bangunan yang digunakan sebagai penunjang kegiatan usaha dan pembelian tempat usaha kegiatan produktif.

e. Pembiayaan SME 200-500 BRI Syariah iB

Fasilitas ini merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan menggunakan akad murabahah maupun *Ijarah Muntahiyya Bit Tamlik* (IMBT) dengan plafond sebesar 200 sampai 500 juta, dimana bank

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk tujuan modal kerja maupun investasi yang sesuai dengan prinsip syariah.

D. *Electronic banking (e-banking)*

a. CMS *(Cash Management System)*

Produk yang ditujukan bagi nasabah korporat untuk memberikan solusi dalam pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas korporat. Didukung dengan teknologi mutakhir, sistem pengamanan yang maksimal, serta pelayanan yang prima, CMS BRI Syariah iB diharapkan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah segmen korporat.

b. *E-Form* BRI Syariah

Merupakan fasilitas yang disediakan oleh BRI Syariah untuk membuka rekening tabungan cukup dengan melakukan registrasi secara *online* di *website* BRI Syariah, kemudian dating ke kantor cabang BRI Syariah terdekat, dengan kelebihan proses pembukaan rekening diproses lebih cepat.

c. SMS *Banking*

Layanan SMS *Banking* BRI Syariah merupakan layanan perbankan yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler dengan menggunakan media *plain short message service* dari operator atau *provider* seluler ke *short dialing code*.

d. Internet Banking

Merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapanpun dan dimanapun dengan *laptop*,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

notebook, *personal computer*, atau *smartphone* pribadi nasabah yang memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

e. *Mobile Banking (MobileBRIS)*

Layanan *mobile* BRI Syariah yang dapat diakses melalui *smartphone* pribadi nasabah untuk melakukan beragam transaksi finansial (transfer, pembayaran tagihan maupun institusi, pembelian produk digital, donasi, dan zakat) maupun non-finansial (informasi saldo, mutasi, ganti PIN, dll.).

4.1.6 Karakteristik Responden

Sebelum lebih lanjut tentang analisa penelitian, terlebih dulu peneliti kemukakan karakteristik responden dalam penelitian ini. Responden meliputi jenis kelamin, pekerjaan, usia, domisili, dan dengan kriteria khusus yaitu nasabah yang pernah menggunakan *MobileBRIS* dan sudah menggunakan *MobileBRIS* untuk bertransaksi minimal satu kali. Berdasarkan hasil dari tanggapan responden, hasil dan rincian karakteristik responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

Item	Klasifikasi	Jumlah Responden	
		Nominal	Persentase
Jumlah Kuesioner	Disebar	100	100%
	Tidak Kembali	0	0%
	Tidak Dapat Diolah	0	0%
	Dapat Diolah	100	100%
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	61%
	Perempuan	39	39%
	Total	**100**	**100%**
Usia	17-20	16	16%
	21-25	31	31%

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

	26-30 31-35 36-40 41-45 >45	14 15 19 5 0	14% 15% 19% 5% 0%
	Total	**100**	**100%**
Pekerjaan	Mahasiswa Pelajar PNS Pengusaha/Wiraswasta Pegawai Dll.	27 9 11 23 15 15	27% 9% 11% 23% 15% 15%
	Total	**100**	**100%**
Domisili	Kecamatan Malang Kota	**100**	**100%**
Transaksi selama menggunakan *MobileBRIS*	1 sampai 5 kali Lebih dari 5 kali	56 44	56% 44%
	Total	**100**	**100%**

Sumber: Data Diolah, 2019.

Perolehan data diatasadalah hasil dari kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden. Hasil kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1, bahwa responden laki-laki lebih dominan daripada perempuan, yakni sebesar 61% dibanding 39%. Selanjutnya dari usia nampak bahwa, mayoritas responden berusia dalam rentang 21 hingga 25 tahun sebesar 31%, diikuti oleh responden dengan rentang usia 36 sampai 40 tahun dengan persentase sebesar 19%. Sedangkan dilihat dari pekerjaan responden, nampak bahwa ada 27% responden yang berasal dari mahasiswa, selisih sedikit dibanding responden yang bekerja sebagai pengusaha yakni sebesar 23%, diikuti oleh pegawai atau karyawan sebanyak 15% yang 100% berdomisili di malang kecamatan kota. Frekuensi responden yang memiliki kriteria khusus, yaitu yang telah melakukan transaksi sebanyak 1 sampai dengan 5 kali tercatat sebesar 56%, dan 44% responden yang sudah melakukan transaksi lebih dari 5 kali.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.1.7 Hasil Analisis Desktriptif

Deskripsi data dalam penelitian ini dilakukan untuk memberi gambaran tanggapan responden secara umum tentang *Perceived Usefulness* (X1), *Perceived Ease of Use* (X2) dan *Intention to Use* (Y).

A. Variabel *perceived usefulness* (X1)

Variabel *Perceived Usefulness* atau variable persepsi kemanfaatan yang dilambangkan dengan X1, diukur melalui tanggapan responden sebanyak 100 orang, berikut tabel dan hasilnya:

Tabel 4.2
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Usefulness* (X1)

No.	Item	STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)	Total (%)
1	Dengan MobileBRIS, pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat	0	0	2	73	25	100
2	Setelah menggunakan MobileBRIS, kegiatan saya menjadi lebih produktif	0	0	1	76	23	100
3	Aplikasi MobileBRIS ini sangat efektif dan efisien dalam menunjang proses transaksi saya	0	0	1	70	29	100
4	Aplikasi ini bermanfaat untuk saya	0	0	0	72	28	100
5	Saya yakin aplikasi ini dapat menjaga kerahasiaan (privasi) identitas dan setiap transaksi saya	0	0	14	83	3	100
6	Identitas dan segala transaksi saya di aplikasi ini mendapat jaminan keamanan dari pihak bank	0	0	17	80	3	100
7	Aplikasi ini terdapat fasilitas keamanan *(password* & PIN*)* dan dapat menjaga identitas sekaligus transaksi saya	0	0	0	61	39	100
Mean		**0**	**0**	**7**	**73,57**	**21,43**	

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan pada tabel variabel *Perceived Usefulness* diatas, dapat terlihat nilai mean atau rata-rata tanggapan responden terkait perihal dimensi persepsi kemanfaatan, rata-rata responden menjawab setuju sebesar 73,57% dan jawaban pada kolom sangat setuju sebesar 21,43%. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap variabel persepsi kemanfaatan dan sisanya lebih memilih sangat setuju.

B. Variabel *perceived ease of use* (X2)

Variabel *Perceived Ease of Use* atau variabel tentang persepsi kemudahan penggunaan yang dilambangkan dengan X2, diukur melalui tanggapan responden sebanyak 100 orang, berikut tabel dan hasilnya:

Tabel 4.3
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Ease of Use* (X2)

No.	Item	STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)	Total (%)
1	MobileBRIS mudah untuk dipelajari dan dipahami	0	0	0	75	25	100
2	MobileBRIS dapat membantu pekerjaan saya dan membuatnya lebih terkontrol	0	0	0	71	29	100
3	Aplikasi ini mudah untuk dikendalikan dan digunakan	0	0	0	60	40	100
4	MobileBRIS ini dapat memenuhi kebutuhan saya	0	0	0	61	39	100
5	Saya puas dengan adanya layanan panggilan bantuan *(Customer Service)* dalam 24jam	0	0	0	69	31	100
6	Fitur bantuan *(FAQ)* dalam aplikasi ini sangat membatu saya	0	0	35	64	1	100

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

7	Aplikasi tidak pernah mengalami gangguan (*error)* dan masalah lainnya	0	0	0	64	36	100
Mean		**0**	**0**	**35**	**66,29**	**28,71**	

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan pada tabel variabel *perceived ease of use* diatas, dapat terlihat nilai mean atau rata-rata tanggapan responden terkait perihal dimensi persepsi kemudahan penggunaan, rata-rata responden menjawab setuju sebesar 66,29% dan jawaban sangat setuju sebesar 28,71%, akan tetapi jawaban pada kolom neral sebesar 35%. Berdasarkan jawaban responden tersebut, meyoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap variabel persepsi kemudahan penggunaan, diikuti dengan jawaban netral dan sisanya lebih memilih sangat setuju.

C. Variabel *intention to use* (Y)

Variabel *Intention to Use* atau variabel niat untuk menggunakan yang dilambangkan dengan Y, diukur melalui tanggapan responden sebanyak 100 orang, berikut tabel dan hasilnya:

Tabel 4.4
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Intention to Use* (Y)

No.	Item	STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)	Total (%)
1	Saya akan terus menggunakan aplikasi MobileBRIS	0	0	23	64	13	100
2	Saya mungkin akan lebih sering dalam menggunakan aplikasi MobileBRIS	0	0	27	52	21	100
3	Saya menggunakan aplikasi ini dengan senang hati	0	0	31	55	14	100
4	Saya tidak ragu untuk menggunakan MobileBRIS	0	0	33	53	14	100

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

5	Aplikasi ini merupakan salah satu favorit saya	0	1	43	43	13	100
6	Saya puas dengan aplikasi MobileBRIS	0	0	30	46	24	100
Mean		**0**	**1**	**31,12**	**52,12**	**16,5**	

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan pada tabel variabel *Intention to Use* diatas, dapat dilihat bahwa nilai mean atau rata-rata tanggapan responden terkait perihal dimensi niat untuk menggunakan, rata-rata responden menjawab setuju sebesar 52,12%, diikuti dibawahnya yaitu jawaban netral sebesar 31,12%, lalu jawaban sangat setuju sebesar 16,5% dan jawaban tidak setuju hanya 1%. Berdasarkan jawaban responden tersebut, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap variabel persepsi kemudahan penggunaan, diikuti dengan jawaban netral dan sisanya lebih memilih sangat setuju. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa jawaban dominan responden setuju, meskipun ada yang memberi jawaban tidak setuju, namun hanya 1% dan masih terlampau jauh dengan jawaban dominan responden yang ada pada kolom setuju.

4.1.8 Hasil Uji Instrumen Data

Ketepatan dan kualitas merupakan syarat penting yang berlaku pada sebuah instrument dimana data haruslah valid dan reliabel. Sebuah instrumen yang baik haruslah memenuhi 2 syarat penting, yaitu valid dan reliabel, serta untuk memastikan baik tidaknya suatu instrumen, maka perlu diadakan uji validitas dan reliabilitas.

A. Uji validitas

Uji validitas merupakan suatu pengukuran *(measurement)* yang menunjukkan tingkat kebenaran ukuran pada suatu instrumen terhadap konsep

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dan rancangan penelitian (Suharso, 2009). Peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan layanan *mobileBRIS* dan yang sudah bertransaksi minimal 1 kali di area BRIS KC Malang untuk mendapatkan data primer. Agar setiap item pertanyaan dikatakan valid, yaitu korelasi item pertanyaan satu dengan yang lain pada kuesioner haruslah kuat dan peluang kesalahannya *(error)* tidak terlalu besar dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dan korelasi harus memiliki nilai yang positif. Nilai positif pada setiap item pernyataan yang ada dalam kuesioner atau r hitung tersebut positif atau lebih besar dari r tabel. Pada pengambilan sampel yang telah dilaksanakan terhadap 100 responden, keputusan diambil berdasarkan nilai r tabel dengan taraf signifikansi sebesar 5% yaitu 0,195. Artinya, setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila output dari uji validitas lebih besar dari 0,195. Berikut merupakan output uji validitas pada tiap variabel:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Hasil
***Perceived Usefulness* (X1)**			
PU1	0,608	0,195	Valid
PU2	0,546	0,195	Valid
PU3	0,557	0,195	Valid
PU4	0,546	0,195	Valid
PU5	0,503	0,195	Valid
PU6	0,595	0,195	Valid
PU7	0,622	0,195	Valid
***Perceived Ease of Use* (X2)**			
PEoU1	0,544	0,195	Valid
PEoU2	0,522	0,195	Valid
PEoU3	0,738	0,195	Valid
PEoU4	0,604	0,195	Valid
PEoU5	0,580	0,195	Valid
PEoU6	0,881	0,195	Valid
PEoU7	0,553	0,195	Valid

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Intention to Use (Y)			
ITU1	0,533	0,195	Valid
ITU2	0,601	0,195	Valid
ITU3	0,634	0,195	Valid
ITU4	0,599	0,195	Valid
ITU5	0,621	0,195	Valid
ITU6	0,688	0,195	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019.

Pada tabel 4.5 diketahui bahwa, dari 20 item pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden, keseluruhan item menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, yang berarti keseluruhan item pertanyaan yang ada pada variabel dinyatakan valid.

B. Uji reliabilitas

Pengujian konsistensi atau reliabilitas sebuah data penelitian dalam jangka waktu tertentu bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya atau reliabel. Variabel yang memiliki nilai *cronbach's alpha* nilai lebih besar dari 0,60, berarti instrumen penelitian tersebut dapat digunakan sebagai penghimpun atau pengumpul data yang dipercaya dan berkualitas, jika hasil pengukuran tersebut dilakukan berulang-ulang, maka hasilnya akan relatif koefisien. Uji reliabilitas merupakan langkah yang bertujuan untuk melihat konsistensi dari penelitian yang dilakukan (Ghozali, 2011:48). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Std. Value	Hasil
Perceived Usefulness (X1)	0,651	0,60	Reliabel
Perceived Ease of Use (X2)	0,771	0,60	Reliabel
Intention to Use (Y)	0,667	0,60	Reliabel

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sumber: Data Diolah, 2019.

Dari hasil pengujian reliabilitas diatas, dapat diketahui keseluruhan nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel lebih besar dari 0,60, maka dapat dinyatakan bahwa keseluruhan intrumen dalam penelitian ini reliabel.

4.1.9 Hasil Uji Asumsi Klasik

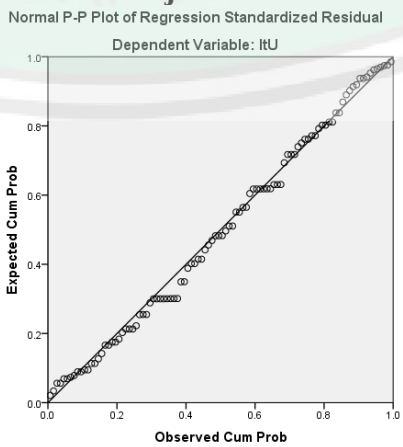
A. Hasil uji normalitas

Uji normalitas adalah salah satu syarat dari tahap uji analisis data atau dikenal dengan sebutan uji asumsi klasik. Tujuan dari uji ini yaitu untuk mengetahui distribusi sebuah data mendekati distribusi normal atau tidak.

Uji ini dilakukan dengan cara melihat pola pada grafik *normal probability plot (Normal P-Plot)* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data normal. Jika pola membentuk satu garis lurus diagonal. Jika uji distribusi data residual dinyatakan normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2013:161).

Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 21, nampak hasil secara grafik sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Diolah, 2019.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari hasil grafik *Normal P-Plot* di atas, dapat dilihat bahwa persebaran data memusat pada mean dan median atau *P-Plot value* yang terletak di garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki penyebaran dan terdistribusi dengan normal dan dapat dilanjutkan ke tahap uji selanjutnya. Mengenai hasil uji secara statistik atau berbentuk tabel yang menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40570173
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.039
Kolmogorov-Smirnov Z		.810
Asymp. Sig. (2-tailed)		.528

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah, 2019.

Pada tabel 4.7 diatas, perolehan hasil output dari metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan Sig. *value* sebesar 0,528 yang berarti nilai setiap instrumen pada penelitian ini lebih dari 0,05, maka data dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal.

B. Hasil uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel bebas *(independent)* model regresi yang ditemukan (Ghozali, 2013:105).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Untuk mengetahui berkorelasi atau tidaknya antar variabel bebas, mengacu pada nilai yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas, adalah dengan rumus nilai toleransi > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2013:106).

Untuk melihat hasil uji multikolinieritas, berikut sajian dalam bentuk tabel:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PU	.999	1.001
	PEoU	.999	1.001

a. Dependent Variable: ItU

Sumber: Data Diolah, 2019.

Nampak dari tabel 4.8 di atas, nilai toleransi pada variabel *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) sebesar 0,999 dimana lebih tinggi dari nilai 0,10. Kemudian, VIF *value* pada kedua variabel yaitu sebesar 1,001 yang seluruhnya menunjukkan nilai kurang dari 10. Maka dapat dinyatakan bahwa didalam penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinearitas dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

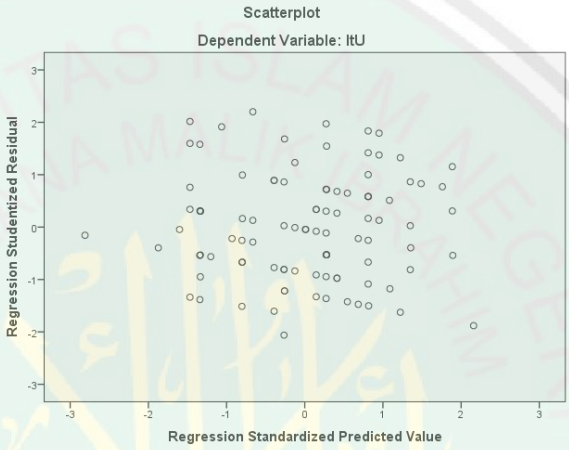
C. Hasil uji heteroskedastisitas

Jika dalam uji ini terjadi homogenitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas, maka dapat dikatakan model regresi tersebut adalah baik. Mengacu pada analisisnya, jika terdapat seperti titik-titik atau bulatan yang membentuk pola tertentu seperti bergelombang, melebar lalu menyempit, maka hal tersebut terindikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan, jika pola

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

membentuk secara acak, tersebar, tidak teratur atau titik-titiknya menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, makatelah terjadi homogenitas atau tidak terjadi heteroskedastsitas (Ghozali, 2013:139). Berikut merupakan hasil berbentuk gambar dari uji heterokedastisitas dalam penelitian ini:

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan gambar 4.4 diatas, hasil uji dari berbentuk grafik dengan metode *scatterplot* menunjukkan bahwa data yang diteliti tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data dan tersebar secara merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut berarti bahwa telah terjadi homogenitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas dalam penelitian ini, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi *Intention to Use* berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use.*

D. Hasil uji autokorelasi

Dengan melihat nilai *Durbin-Watson* (DW), dapat diuji ada atau tidaknya gejala autokorelasi yang ada pada tabel berikut ini:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.250[a]	.062	.043	2.430	1.995

a. Predictors: (Constant), PEoU, PU

b. Dependent Variable: ItU

Sumber: Data Diolah, 2019.

Dari tabel 4.9 nampak nilai DW sebesar 1,995, sedangkan tabel DW dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05 diperoleh dL *value* sebesar 1,634 dan dU sebesar 1,715. Dari data nilai tersebut, maka jika dimasukkan kedalam rumus menjadi DU < DW < (4-DU) = 1,715 < 1,995 < 2,285. DW pada perhitungan diatas terletak antara DU dan 4-DU, yang berarti tidak ada gejala autokorelasi.

4.1.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *software* SPSS, maka hasil regresi antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dalam bentuk tabel diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.822	5.139		3.079	.003
	PU	.334	.136	.241	2.450	.016
	PEoU	-.082	.113	-.072	-.728	.468

a. Dependent Variable: ItU

Dari hasil regresi yang didapat maka dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\boxed{Y = 15{,}822 + 0{,}334\ X_1 - 0{,}082\ X_2 + e}$$

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

a) Konstanta yang bernilai positif sebesar 15,822 menyatakan bahwa jika variabel *perceived usefullness* dan *perceived ease of use* dianggap konstan, maka rata-rata *intention to use* yaitu sebesar 15,822.

b) Koefisien regresi *perceived usefulness* (b1) bernilai positif sebesar 0,334, hal ini menunjukkan jika *perceived usefeulness* ditingkatkan 1 satuan maka akan meningkatkan *intention to use* sebesar 0,334 dengan asumsi variabel lain tetap.

c) Koefisien regresi *perceived ease of use* (b2) bernilai negatif sebesar -0,082, hal ini menunjukkan bahwa jika *perceived ease of use* ditingkatkan 1 satuan, maka akan menurunkan *intention to use* sebesar -0,082 dengan asumsi variabel lain tetap.

4.1.11 Uji Hipotesis

A. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Hasil uji t dengan program SPSS 21, pengaruh variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use mobileBRIS*, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.079	.003
	PU	2.450	.016
	PEoU	-.728	.468

a. Dependent Variable: ItU

Sumber: Data Diolah, 2019.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui nilai t hitung dari setiap variabel:

1. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use*

   Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 2,450 dengan Sig. *value* sebesar 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,660 dan Sig. *value* lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H1 diterima, yang berarti variabel *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *intention to use*.

2. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use*

   Berdasarkan tabel dapat diperoleh nilai t hitung sebesar -0,728 dengan Sig. *value* sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t tabel 1,660 dan Sig. *value* lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian H2 ditolak, yang berarti bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*.

B. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

   H3: *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *intention to use mobileBRIS.*

2. Menentukan tingkat signifikansi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 merupakan ukuran standar yang paling sering digunakan dalam penelitian.

3. Menentukan nilai F hitung

   Dari hasil uji yang menggunakan program SPSS yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,221.

4. Menentukan F tabel

   Dengan tingkat signifikansi yang diharapkan sebesar 95%, dengan nilai a = 5%, jadi menggunakan rumus: F tabel = (k ; n-k), F tabel = (2 ; 100-2) = (2 ; 98), maka nilai pada F tabel diketahui sebesar 3,087296, yang diperoleh dari nilai df sebesar 2 dan denominator ke-98.

5. Menentukan Sig. value

   Dari hasil uji dengan perhitungan SPSS, diketahui nilai Sig. sebesar 0,044.

6. Kriteria pengujian

   Kriteria pengujian dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

   a. Jika nilai t hitung > t tabel maka H3 diterima, yang berarti koefisien regresi berpengaruh.
   b. Jika nilai t hitung < t tabel maka H3 ditolak,yang berarti koefisien regresi tidak tidak berpengaruh.

   Hasil uji F dengan metode ANOVA dapat dilihat pada tabel berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel 4.12
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.047	2	19.024	3.221	.044[b]
	Residual	572.953	97	5.907		
	Total	611.000	99			

a. Dependent Variable: ItU

b. Predictors: (Constant), PEoU, PU

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,221, dengan Sig. *value* sebesar 0.044. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel sebesar 3,087296 dan Sig. value lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian H3 diterima, yang artinya *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap *intention to use.*

C. Uji koefisien determinasi (R^2)

Hasil uji determinasi (R^2) nampak nilai koefisien determinasi pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.250[a]	.062	.043	2.430

a. Predictors: (Constant), PEoU, PU

b. Dependent Variable: ItU

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, diperoleh R^2 *(R Square) value* sebesar 0,062 atau (6,2%). Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase pengaruh secara simultan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to*

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

use sebesar 6,2%. Dengan kata lain, *intention to use* dapat dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti sebesar 93,8%.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dianalisis diatas, mengenai pengaruh variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use mobile banking* nasabah BRI Syariah KC Malang dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap *Intention to Use* (Y)

Pada konsep permodelan menurut Venkatesh & Bala (2008) serta Alomary et al. (2015), variabel *perceived usefulness* mempunyai pengaruh terhadap *intention to use.* Keberadaan dari persepsi kemanfaatan pengguna berpengaruh secara langsung terhadap niat untuk menggunakan. Kecenderungan orang untuk memutuskan dalam menggunakan, tergantung dari pada tingkat mana pengguna mempercayai bahwa aplikasi tersebut membantu mereka dalam menunjang produktivitas pekerjaannya dengan lebih baik atau tidak. Oleh sebab itu, *perceived usefulness* mempunyai dampak secara langsung terhadap untuk menggunakan *(intention to use)* (Fadare et al., 2016).

Pernyataan dari teori diatas dapat dipahami bahwa persepsi kemanfaatan suatu produk berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan. Jika nasabah percaya bahwa dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut bermanfaat untuk digunakan serta mampu memenuhi kebutuhannya, maka nasabah tersebut akan secara langsung menunjukkan respon ketertarikan dan minat positif untuk menerima dan menggunakan layanan *mobile banking*.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Sesuai dengan pendapat dan hasil penelitian diatas, variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use* yang dibuktikan dengan t *value* sebesar 2,450 atau lebih dari 1,660 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H1 dapat diterima, yang berarti semakin tinggi persepsi kemanfaatan dari aplikasi *mobile banking*, maka cenderung meningkat pula minat nasabah untuk menggunakannya.

Berdasarkan 7 indikator item pertanyaan yang diajukan kepada responden pengguna *mobile banking*, dengan tanggapan sebanyak 73,57% menjawab pada kolom setuju, 21,43% sangat setuju, 7% menjawab normal dan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Dapat diketahui berdasarkan data kuesioner, mayoritas responden pengguna *mobileBRIS* di BRIS Kantor Cabang Malang memilih setuju dan sangat setuju. Meskipun ada yang memilih normal sebanyak 7%, akan tetapi hasil penelitian tetap mengacu pada data mayoritas.

Pada uraian setiap item pertanyaan dalam nilai persentase, variabel *perceived usefulness* mengindikatorkan bahwa nasabah pengguna *mobileBRIS* di KC Malang setuju bahwa dengan menggunakan aplikasi *mobileBRIS*, 73% dari total responden pekerjaan nasabah menjadi lebih mudah dan cepat, sebanyak 76% kegiatannya menjadi lebih produktif. Kemudian, nasabah yang merasa dalam menggunakan aplikasi *mobileBRIS*, sangatlah efektif dan efisien dalam menunjang transaksinya yaitu sebanyak 70%, lalu 72% nasabah memberikan respon setuju bahwa aplikasi *mobileBRIS* bermanfaat untuk

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

pengguna, serta sebanyak 83% nasabah setuju bahwa privasi nasabah dapat terjaga dengan baik selama menggunakan *mobileBRIS.* Terakhir, 83% nasabah menyatakan respon setuju bahwa sepanjang menggunakan aplikasi *mobileBRIS*, privasi nasabah dapat terjaga dengan baik dan sebanyak 80% nasabah mengaku mendapat jaminan keamanan dari pihak bank, serta keamanan aplikasi *mobileBRIS* dalam menjaga identitas dan transaksi nasabah sebanyak 61% menyetujuinya, sedangkan 39% nasabah lainnya menjawab sangat setuju.

Hasil keputusan diatas diperkuat oleh justifikasi dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sanjaya (2005), Moazenzadeh et al. (2018), Mirza et al. (2018), Jose et al. (2018), Hanifa (2017), Laksana (2015) dan Handayani dkk. (2016) yang menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use.*

Dalam konsep syariah, pernyataan tersebut tertuang dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah/ 94 : 7 berikut:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ ﴿٧﴾

"*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"* (Qs. Al-Insyirah/ 94 : 7).

Berdasarkan firman Allah SWT tersebut, penggunaan *mobile banking* dapat meringankan beban dalam bertransaksi nasabah, seperti menghemat waktu bertransaksi tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank, karena *mobile banking* tersebut berlandaskan pada mekanisme *branchless banking* dan menghemat pengeluaran materi untuk proses transaksi secara fisik, entah itu biaya perjalanan atau transportasi dari lokasi nasabah ke kantor, maupun biaya

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang lain. Dengan kelebihan semua itu, seusai melakukan sesuatu, kita dianjurkan melakukan kebaikan yang lainnya.

Ayat Al-Qur'an selanjutnya juga mendukung pernyataan prinsip berhemat, yang tertuang pada surat Al-Furqan/ 25 : 67 berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَٰلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

"*Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian"* (Qs. Al-Furqan/ 25 : 67).

Dengan memahami maksud ayat diatas, sudah cukup jelas bahwa sebagai manusia, hendaknya melakukan hal-hal yang sederhana dan tidak berlebihan, seperti halnya berlebihan terhadap harta yang sejatinya bukan milik perseorangan semata, melainkan rezeki dari Allah SWT yang dititipkan kepada kita untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, seperti tidak melakukan hal yang menghamburkan harta untuk hal buruk (foya-foya), namun juga bukan berarti harus pelit terhadap hal kebaikan, yang berarti memperlakukan harta dengan sewajarnya. Contohnya didalam *mobile banking* ini, yaitu seiring berjalannya aktivitas transaksi perbankan dengan mudah, dalam setiap transaksi yang dilakukan, pasti pihak satu dengan yang lainnya sama-sama diuntungkan, seperti jual beli, pembayaran zakat, investasi, dan lain sebagainya. Tentu dalam kelebihan *mobile banking* tersebut, dapat dikatakan fitur yang ada didalamnya sangat bermanfaat bagi nasabah, sesuai dari pernyataan dalam teori, hasil uji penelitian, maupun dalam teori syariah sendiri.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.2.2 Pengaruh *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Intention to Use* (Y)

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Chuttur (2009) dan Surendran (2012), persepsi kemudahan dalam penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana calon *user* mengharapkan kemudahan dalam penerapan sistem yang dituju, dengan kata lain calon *user* tidak mengharapkan kompleksitas yang tinggi untuk mempelajari dan menerapkan dalam menggunakan teknologi tersebut. Definisi *perceived ease of use* lebih ditekankan terhadap pemanfaatan sistem IT sekaligus dalam pengaplikasiannya, yaitu sebagai tingkat kepercayaan penggunaan IT dan tingkat kepercayaan bahwa untuk menggunakan IT tidak membutuhkan upaya yang keras (Venkatesh & Bala, 2008).

Berdasar pada teori diatas, dapat dipahami bahwa persepsi kemudahan penggunaan *mobileBRIS* KC Malang diharapkan dapat meringankan usaha yang dikeluarkan oleh nasabah dalam bertransaksi, serta dengan adanya aplikasi *mobileBRIS* tersebut nasabah berharap tidak adanya kompleksitas yang tinggi untuk mempelajari dan menggunakannya. Apabila nasabah menemui kesulitan atau kerumitan dalam bertransaksi, kemungkinan besar adalah penyediaan aplikasi yang kurang memperhatikan sistem yang ada didalamnya sehingga belum sesuai dengan keinginan nasabah, dan tentu sangat berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan *mobileBRIS*. Jika nasabah telah meyakini dan menganggap bahwa dengan menggunakan layanan *mobileBRIS* mudah dalam penggunaannya dan sesuai dengan keadaan teknologi termutakhir, maka

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

nasabah secara langsung menunjukkan ketertarikannya untuk menerima dan menggunakan layanan aplikasi *mobileBRIS* tersebut.

Sesuai dengan pendapat dan hasil penelitian diatas, variabel *perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention to use* yang dibuktikan dengan *t-value* sebesar -0,728 atau kurangg dari 1,660 dengan nilai signifikansi sebesar 0,468 yang berarti lebih besar dari 0,05. Dengan demikian H2 ditolak, yang berarti dengan meningkatnya persepsi kemudahan dalam penggunaan dari aplikasi *mobile banking*, minat nasabah untuk menggunakannya akan semakin turun.

Hal tersebut diperkuat oleh justifikasi hasil penelitian terdahulu oleh Sanjaya (2005), Pandei (2018) dan Bayyinah (2019), bahwa dalam penelitian tersebut variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh negatif terhadap *intention to use.*

Penolakan pada variabel ini kemungkinan besar disebabkan oleh penggunaan IT yang baru pertama kali terlihat mudah untuk digunakan, serta kemungkinan dalam jangka panjang, aplikasi *mobileBRIS* akan ditinggalkan oleh pengguna jika sistem informasi tersebut tidak secara kontinyu memberikan manfaat (Igbaria dkk. 1997). Menurut Davis (1989), persepsi kemanfaatan membuat kekuatan konseptual untuk memotivasi *user* menggunakan suatu teknologi dikarenakan fungsinya yang mumpuni dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja nasabah, sehingga faktor *perceived ease of use* dalam mengoperasionalkan sistem informasi tidak begitu penting.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Didalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penolakan variabel ini sangat besar kemungkinan dipengaruhi oleh pemakaian *mobileBRIS* yang mayoritas penggunanya masih baru dalam memakai layanan tersebut. Berdasarkan data *sampling*, sebanyak 56% pengguna *mobileBRIS* masih baru menggunakannya sebanyak 1 sampai dengan 5 kali, dengan nilai persentase lebih dari setengah dari total sampel.

Menurut teori psikologi konsumen, Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2008) mengemukan bahwa pembelajaran merupakan setiap perubahan perilaku seseorang yang relatif permanen dan terjadi sebagai hasil dari pengalaman. Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2008), menyatakan bahwa pembelajaran adalah perubahan perilaku seseorang karena pengalaman. Kemudian, menurut teori keyakinan dan sikap konsumen yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2008), sikap adalah evaluasi, perasaan, penilaian dan kecenderungan atas suka atau tidak sukanya seseorang terhadap suatu objek atau ide.

Dari teori diatas dapat dipahami bahwa penggunaan *mobileBRIS* sendiri belum tentu bisa merasakan sikap yang sebenarnya jika masih dalam tahap mencoba hal baru, didalam penelitian ini di artikan pada penggunaan aplikasi pada konsumen yang baru memakainya sebanyak 1 sampai dengan 5 kali. maka dapat dipastikan penyebab penolakan variabel *perceived ease of use* terhadap *intention to use* ada pada ketidaktepatan *sampling* yang peneliti lakukan.

Dalam konsep syariah, penjelasan tentang kemudahan dalam menggunakan sesuatu ada dalam hadist shahih Tirmidzi nomor 1241 berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

حَدَّثَنَا عَبَّاسٌ الدُّورِيُّ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَهَّابِ بْنُ عَطَاءٍ أَخْبَرَنَا إِسْرَائِيلُ عَنْ زَيْدِ بْنِ عَطَاءِ بْنِ السَّائِبِ عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ غَفَرَ اللَّهُ لِرَجُلٍ كَانَ قَبْلَكُمْ كَانَ سَهْلًا إِذَا بَاعَ سَهْلًا إِذَا اشْتَرَى سَهْلًا إِذَا اقْتَضَى قَالَ هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ حَسَنٌ غَرِيبٌ مِنْ هَذَا الْوَجْهِ

"*Telah menceritakan kepada kami [Abbas Ad Duri], telah menceritakan kepada kami [Abdul Wahhab bin 'Atha`] telah mengabarkan kepada kami [Isra`il] dari [Zaid bin 'Atha` bin As Sa`ib] dari [Muhammad bin Al Munkadir] dari [Jabir] ia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Semoga Allah mengampuni seseorang sebelum kalian, ia memberi kemudahan ketika menjual, memberi kemudahan ketika membeli, dan memberi kemudahan ketika memutuskan perkara."* (HR. Tirmidzi no. 1241).

Dari hadist diatas apabila diamalkan dengan baik, bahwa kemudahan dalam bertransaksi merupakan suatu bentuk pemberian dari Allah SWT, siapa saja yang memberi kemudahan akan diampuni dosanya, namun bukan berarti semata-mata memberi kemudahan itu baik jika kemudahan tersebut diniatkan untuk hal-hal yang buruk, maka lakukanlah apa yang sudah diberi dengan cara sebaik-baiknya melalui inovasi teknologi *mobile banking* ini. Dengan adanya kemudahan penggunaan tersebut, dapat mendorong nasabah maupun pihak penyedia layanan *mobile banking* untuk menjadi lebih baik dihadapan Allah SWT.

4.2.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* pada *Intention to Use* secara simultan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, yaitu sebesar 3,221, dimana nilai tersebut lebih besar dari 3,087 yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara positif terhadap *intention to use*, dengan demikian semakin baik persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan dari *mobile banking*, maka cenderung dapat meningkatkan minat untuk menggunakannya.

Meninjau dari penelitian terdahulu oleh Sayekti & Putarta (2016), Sugiarta (2017) dan Pandei (2018), dalam hasil penelitiannya mendukung bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap *intention to use.*

Dalam hasil uji R^2 (R Square), diperoleh nilai sebesar 0,062 atau (6,2%), yang berarti persentase uji simultan pada variabel *perceived usefuleness* dan *perceived ease of use* sebesar 6,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Meninjau kembali dari penelitan terdahulu dari Sanjaya (2005) dan Sayekti & Putarta (2016), pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2005), diperoleh nilai R^2 sebesar 0,1584 atau (15,84%), sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sayekti & Putarta (2016), diperoleh nilai R^2 sebesar 0,624 atau (62,4%). Melihat dari dimensi statistika dan data yang diolah peneliti tersebut, perbedaan atau selisih sebesar lebih dari 46% tersebut diakibatkan oleh faktor demografi responden, dengan demografi yang sempit (dalam satu lingkup) menghasilkan nilai R^2 yang lebih kecil, dibandingkan dengan demografi yang luas dalam suatu wilayah.

Dalam data penelitian ini, nilai R^2 kemungkinan besar dikarenakan faktor demografi yang sempit, yaitu sebatas lingkup nasabah BRI Syariah KC Malang,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dengan data persentase penduduk disekitarnya sebesar 100% atau bisa dikatakan seluruhnya. Faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh dikarenakan oleh meratanya sebaran pautan usia yang berdampak pada perilaku atau kondisi psikologi sesorang dalam menyikapi teknologi.

Kemungkinan terakhir diakibatkan oleh faktor pekerjaan, yaitu sebagian besar dari responden yang bekerja sebagai *entrepreneur* sebesar 23%, mahasiswa sebesar 27%, lalu sisanya diikuti oleh pegawai kantor, dan lain-lain., dari data tersebut penggunaan *mobile banking* didominasi oleh aktivitas usaha nasabah sebanyak 23% responden *entrepreneur*, serta mayoritas responden banyak yang merangkap pekerjaan sebagai *entrepreneur* atau bisa dikatakan menjadikan pekerjaan *entrepreneur* sebagai pekerjaan sampingan nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasar pada hipotesis yang diajukan dan hasil pengujian yang telah dilakukan dengan model analisis regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use*. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan nilai t hitung sebesar 2,450 dengan nilai Sig. sebesar 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,660 dan nilai Sig. lebih kecil daripada 0,05, sehingga H1 dapat diterima. Maka dapat diketahui bahwa, jika variabel *perceived usefulness* meningkat, variabel *intention to use* pada *mobileBRIS* juga meningkat.
2. Berdasarkan hasil uji t, menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh negatif terhadap *intention to use*. Hal ini nampak dari perolehan nilai t hitung sebesar -0,728 dengan nilai Sig. sebesar 0,468. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,660 dan nilai Sig. lebih besar daripada 0,05, sehingga H2 ditolak. Maka dapat diketahui bahwa, jika variabel *perceived ease of use* meningkat, variabel *intention to use* pada *mobileBRIS* akan menurun.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3. Berdasarkan uji simultan (uji F), terdapat pengaruh antara variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap *intention to use*. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar 3,221 dengan Sig. value sebesar 0,044. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel sebesar 3,087 dengan nilai Sig. lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H3 diterima, yang berarti bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan *intention to use*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain:

1. Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya pada nasabah pengguna layanan *mobileBRIS* pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang.
2. Penelitian ini menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *intention to use mobileBRIS*.
3. Penelitian dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner dengan teknik *purposive sampling*, sehingga kemungkinan pendapat responden tidak tertangkap secara nyata.

5.3 Saran

Berdasar pada kesimpulan hasil analisis data yang telah dilakukan dan keterbatasan penelitian, maka peneliti ajukan beberapa saran yaitu:

1. Bagi Perusahaan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dari hasil analisis pernyataan responden mengenai minat untuk menggunakan produk *m-banking* dari BRI Syariah, secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Namun, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian perusahaan, yakni perusahaan diharapkan terus berinovasi dalam pengembangan produk *m-banking* nya, seperti: menambahkan fitur-fitur yang nantinya akan mempermudah transaksi nasabah, pembelian dan pembayaran produk digital yang lebih banyak, keamanan aplikasi yang lebih terjamin dan terus meningkat, *user login* dengan *face unlock* maupun *retina recognition* yang lebih modern dan keamanan yang lebih ketat. Sehingga fitur-fitur yang inovatif tersebut dapat mempermudah sekaligus kompetitif dengan produk-produk pesaing serta dapat memberikan keyakinan kepada nasabah agar tetap menjadi produk pilihan pertamanya.

2. Untuk kedepannya, produk-produk teknologi berbasis syariah harus terus berinovasi agar mampu memberikan pelayanan terbaiknya untuk kemaslahatan umat dan nasabah, serta memajukan perekonomian syariah yang kompetitif.
3. Bagi pihak yang ingin meneliti lebih lanjut terkait judul penelitian ini, dapat menambahkan variabel-variabel berbeda yang dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*, sekaligus menambahkan lebih banyak referensi yang kuat. Diharapkan, nantinya penelitian lanjutan terkait judul ini dapat memunculkan ide-ide baru yang bermanfaat.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR PUSTAKA

Aaker, David. (2011). *Managing Brand Equity: Capitalizing on The Value of a Brand Name*. New York: The Free Press.

Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model terhadap Pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 2 (1), 52 - 63.

Adila, Mariatul. (2017). **Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.

Alam, Iskandar Ali .(2016). The Impact of Economic Structure Change on The Local own Source Revenue and Its Effect Towards The Regional Income Improvement. *The Third International Confrence on Law,Business and Government*, ISSN: 2339-1650.

Al-Albani, M.S. (2006). *Shahih Sunan Tirmidzi (Seleksi Hadits Shahih Dari Kitab Sunan Tirmidzi Buku: 2)*. Jakarta: Pustaka Azzam.

Al-Mahalli, Jalaluddin & Jalaluddin As-Suyuthi. (2005). *Tafsir Jalalain.Terj. Bahrun Abu Bakar*. Jakarta: Sinar Baru Algensindo.

Al-Qur'an al-Karim dan terjemahan.

Alomary, A., Woollard, J. (2015). How is Technology Accepted By Users? A Review of Technology Acceptance Models and Theories. *IRES 17th International Conference, London, United Kingdom*, ISBN: 978-93-85832-48-2, 1-4.

Bayyinah, Usino. (2019). Analyzing Decision Support System for Determining Eligibility of Home Ownership Loan Using Fuzzy Mamdani Logical Method and Technology Acceptance Model in Banking. *Journal of Computing and Applied Formatics (JoCAI)*, 3 (1).

Buletin APJII. 2018 "Survei APJII: Penetrasi Internet di Indonesia Capai 143 Juta Jiwa".

Bungin, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitaif Komunikasi, Ekononomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu social lainnya*. Jakarta: Kencana.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Chuttur, Mohammad. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions, Indiana University, USA. *Sprout: Working Papers on Information System*, 9 (37).

Creswell, Jhon W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Davis, F.D. (1986). **A Technology acceptance model for empirically testing new-end user information systems: Theory and Result**. *Unpublished Ph.D. Dissertation*. Sloan: Sloan School of Management, Massachusetss Institur of Technology (MIT).

------. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (5), 319-339.

Dewiyani, Ratih. (2017). Arti Dan Manfaat Aplikasi Mobile Banking. http://ilmuti.org/2017/05/13/arti-dan-manfaat-aplikasi-mobile-banking/ (diakses pada 17 Februari 2019).

Dwitama, Faramita. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Bank Mandiri. *Jurnal Elektronik*, 19 (3).

Fadare, O. A, Ibrahim, M. B., Edogbanya, A. (2016). A Survey on Perceived Risk and Intention of Adopting Internet Banking . *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21, 1-21.

Fajarratri, Dwi Astuti. (2010). Studi Mengenai Persepsi Resiko (Perceived Risk) Terhadap Minat Beli Online Shopping. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, IX (2), 111-127.

Firladi, Izmi Hanif. (2017). **Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Pada Aplikasi Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan**. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

Fitriana, Ana. (2015).TAM Analysis of Facors that Affect TheCustomers's Interest in Using The Internet Banking of BCA. *CSRID Journal*, 7 (3), 135-144.

Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

------. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

------. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Handayani, W.P.P., M. Harsono. (2016). Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Pada Komputerisasi Kegiatan Pertanahan. *Jurnal Economia*, 12 (1).

Hanifa, Aulia. (2017). **Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Studi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.

Hartono, Jogiyanto. (2008). *Metodelogi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sanjaya, I Putu Sugiartha. (2005). Pengaruh Rasa Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku (Behavioral Intention) Para Mahasiswa Dan Mahasiswi Dalam Penggunaan Internet. *Jurnal KINERJA*, 9 (2).

Igbaria, M., N. Zinatelli, P. Cragg, A. L. M. Cavaye. (1997). Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model. *MIS Quarterly*, 21 (3), 279-305.

Tugiso, Ilham et al. (2016). Pengaruh Relationship Marketing, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop dan Loyalitas Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Numira Online Shop Semarang). *Journal Of Management*, 2 (2).

Istiarni, P.R.D. (2014). **Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening**. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Jose, Varghese. (2018). Consumer Adoption Of Mobile Banking In India, Examining the Role of usefulness, ease of use, perceived risk and trust. *IJRAR*, 5 (4).

Karomilah. Mila. (2015). **Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade**. *Skripsi*. Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Kasmir. (2003). *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

------. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi 2008). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Khraim, Hamza Salim. (2011). The Influence of Brand Loyalty on Cosmetics Buying Behaviour of UAE Female Consumers. *International Journal of Marketing Studies*, 3 (2), 123-133.

Kurniawan, Samuel, Japarianto. (2013). Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory Of Reasoned Action. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1), 1-13.

Kurtuby R.K. (2002). **Identifikasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Internet Banking Bank BCA pada enam KCU di Wilayah Jakarta Pusat**, *Skripsi*. Program Studi Niaga Konsentrasi Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia.

Lai, PC. (2017). The Literature Review of Technology Adoption Models and Theories for The Novelty Technology. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 14 (1), 21-38.

Laksana, Astuti, Dewantara. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26 (2).

Pandei, L.J. (2018). The Impact Of Technology Acceptance Model On Behavioral Intention Of Internet Banking Users In Manado. *Jurnal EMBA*, 6 (4), 3793-3802.

Malhotra, Naresh. (2014). *Basic Marketing Research*. England: Pearson Education.

Mirza, Alsalem, Mohsin, Elmedany. (2018). Users' Acceptance of Using Biometric Authentication System for Bahrain Mobile Banking. *In Sustainability and Resilience Conference: Mitigating Risks and Emergency Planning, KnE Engineering*, 102–121.

Moazenzadeh, Hamidi. (2018). Analysis and Development of Technology Acceptance Model in Mobile Bank Field. *IJE Transsactions C:Aspects*, 31 (9).

Monroe, Allard C.R, Van Riel et al. (2001). Marketing Antecedent of Industrial Brand Equity: An Empirical Investigation in Specialty Chemical. *Industrial Marketing Management*, (12) 841-847.

Muttaqin MZ. (2004). *Manajemen Teknologi Agribisnis*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Nurahmadi Harish, Irfan. (2017). **Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah.

PricewaterhouseCoopers (PwC). (2018). *PwC Survey: Digital Banking in Indonesia 2018*. Diperoleh tanggal 23 Oktober 2019 dari https://www.pwc.com/id/en/publications/assets/financialservices/digital-banking-survey-2018-pwcid.pdf.

PricewaterhouseCoopers (PwC). (2018). *Indonesia Banking Survey: Technology shift in Indonesia is underway*. Diperoleh tanggal 26 Oktober 2019 dari https://www.pwc.com/id/en/publications/assets/financialservices/2018-indonesia-banking-survey.pdf.

PT Bank Rakyat Indonesia. (2010). Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia 2010. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia.

Rochaety E, dkk. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS* (Edisi Pertama). Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sangadji, E.M., Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Santoso, Singgih. (2006). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sayekti, Fran & Putarta. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9 (3).

Setiawan, Heri. (2015). Penggunaan Technology Acceptance Model Untuk Mengukur Penerimaan Layanan Mobile Third Generation (3G) Di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 12 (2).

Setiawan, Sulistiowati. (2017). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) dalam E-Business. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, ISSN 2442-9732.

Shihab, M. Quraish. (2007). *Membumikan Al-Qur'an, Fungsi dan Peran Wahyu dalam Masyarakat*. Bandung: Mizan Media Utama.

Sihotang, (2016). Teknik Informatika, I Pendahuluan, and Judens Bakery Medan,'Perancangan Sistem Perencanaan Jumlah Produksi Roti Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani". *Jurnal Mantik Penusa*, 20, 48-54

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

------. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

------. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Supriyanto, Achmad Sani, Vivin Maharani. (2013). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuisioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Malang Press.

Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2 (4).

Turban, et al. (2004). *Electronic Commerce : A Managerial Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.

Van Riel et al. (2007). *Essentials of Corporate Communication: Implementing Practices for Effective Reputation Management*. New York: Routledge

Venkatesh, V., Bala , H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Journal Compilation*. Decision Sciences Institute.

Wangpipatwong et al. (2008). Understanding Citizen's Continuance Intention to Use e-Government Website: a Composite View of Technology Acceptance Model and Computer Self-Efficacy. *Electronic Journal of e-Government*, 6 (1), 55-64.

Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.

Windarti, Gst. Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2 (1).

www.brisyariah.co.id (Diakses pada 18 Februari 2019).

www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Default.aspx (Diakses pada 17 Februari 2019).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 1

Hasil Data Kuesioner (X1) dan (X2)

Perceived Usefulness								Perceived Ease of Use							
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2
4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	4	5	4	5	31
4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	5	5	4	4	5	31
4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	5	4	4	30
4	4	5	5	4	4	5	31	4	4	4	5	4	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	4	4	5	33
5	4	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	5	5	5	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27
5	5	5	4	4	4	5	32	4	5	5	5	5	4	4	32
4	5	4	5	4	4	5	31	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	5	4	5	4	4	30
4	4	5	4	4	3	4	28	4	5	4	5	5	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	5	4	4	4	31
5	4	5	5	4	4	5	32	4	4	4	4	4	3	4	27
4	5	5	4	4	4	5	31	4	5	4	5	4	4	4	30
4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	4	4	5	4	5	31
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	5	5	4	4	5	31
4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	4	5	5	4	4	31
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	5	4	4	4	5	30	5	5	5	4	4	4	5	32
4	4	4	5	4	3	4	28	5	4	5	5	4	4	5	32
4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	5	5	4	4	4	32
5	4	5	4	4	4	4	30	4	5	4	4	4	4	5	30
5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	3	4	27	5	5	5	5	5	4	4	33
5	4	4	5	4	4	4	30	4	5	4	4	5	4	4	30
4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	5	5	4	4	4	30
3	4	5	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	5	5	4	4	5	32
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	27
5	5	5	5	4	4	5	33	5	5	5	5	4	4	4	32

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	5	5	4	4	5	32
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	4	5	4	5	32
4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	5	5	5	4	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	5	5	4	4	5	31
4	4	4	4	4	3	4	27	4	5	5	4	5	4	5	32
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	3	4	27
3	4	4	4	4	3	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27
4	3	3	4	4	3	4	25	5	5	5	5	5	4	5	34
5	4	4	4	4	4	5	30	4	5	4	5	4	4	5	31
4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
4	5	4	4	4	5	4	30	5	4	5	4	5	4	5	32
5	5	5	5	4	4	4	32	4	5	4	5	4	4	4	30
4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	4	4	5	4	30
4	4	4	4	3	3	4	26	4	5	5	5	4	4	4	31
5	5	5	5	4	4	5	33	5	4	5	5	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	4	4	4	5	29
4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	4	5	4	4	5	31	4	5	4	4	4	4	4	29
4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	5	4	4	4	5	30	4	5	5	4	4	4	4	30
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29
4	4	4	5	4	4	5	30	5	4	5	5	4	4	4	31
4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
5	5	5	5	4	4	5	33	5	4	4	4	4	4	4	29
5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	5	5	4	4	31
4	4	5	4	4	5	5	31	4	5	5	5	4	4	5	32
5	4	4	4	5	4	5	31	4	4	4	4	4	3	4	27
4	5	4	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	4	4	29
4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	5	4	4	4	5	32
4	4	5	4	3	4	5	29	4	5	5	4	5	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27
5	5	4	5	4	4	5	32	4	5	4	5	4	4	5	31
4	4	5	4	4	4	5	30	5	5	5	4	5	4	5	33
5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	5	4	4	4	4	30

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	4	4	4	4	5	30	5	4	4	5	4	4	5	31
4	5	4	4	3	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	30
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	5	5	4	4	30
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	5	4	4	4	30
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	4	4	4	4	5	30	4	5	4	4	5	4	5	31
4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	5	4	5	30
5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	5	4	5	4	5	33
4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	5	4	4	5	30	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	5	4	5	31
4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	4	5	5	4	4	31
5	4	4	5	4	4	5	31	4	5	5	4	5	4	5	32
4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27
4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	4	4	5	4	5	32
5	4	5	4	4	4	5	31	4	4	4	4	4	3	4	27
5	4	5	4	5	4	4	31	4	4	5	4	5	4	5	31
4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	4	4	4	3	4	27
4	5	5	5	4	4	5	32	4	4	5	5	5	4	5	32

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 2

Hasil Data Kuesioner (Y)

Intention to Use						
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y
4	5	5	5	4	4	27
4	3	3	4	3	3	20
4	5	4	4	4	5	26
3	4	4	4	3	4	22
5	5	4	4	4	5	27
4	5	5	4	4	5	27
5	4	4	4	5	5	27
5	4	3	4	5	4	25
4	3	4	3	3	4	21
4	4	5	5	4	5	27
5	3	4	3	4	3	22
4	4	3	4	3	3	21
3	4	4	3	4	5	23
4	4	4	3	3	3	21
4	5	4	4	4	4	25
4	5	3	4	5	3	24
4	3	3	4	3	4	21
5	4	3	4	3	4	23
4	4	3	3	3	3	20
5	5	4	4	3	4	25
3	4	5	4	3	4	23
4	4	4	3	3	4	22
5	4	5	4	4	5	27
4	3	3	3	4	4	21
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	3	3	22
5	4	4	4	4	3	24
4	3	3	4	3	4	21
5	5	4	5	4	5	28
4	3	3	4	4	3	21
4	4	3	4	3	3	21
4	5	3	4	5	3	24
3	4	3	3	3	3	19
4	3	4	4	3	4	22
4	5	4	4	4	5	26
4	4	3	3	3	4	21
3	3	3	3	3	4	19
4	3	3	3	4	3	20
4	4	4	4	4	5	25
4	4	3	3	4	3	21
3	4	5	4	3	4	23
3	4	5	3	4	4	23
4	3	4	5	3	4	23
4	5	4	3	5	3	24
4	5	4	5	5	5	28
4	4	3	4	3	3	21
4	3	4	4	3	3	21
4	5	4	3	4	5	25
4	3	5	4	5	4	25
3	5	4	3	5	4	24
4	4	5	4	4	5	26
4	4	4	4	3	4	23
3	4	4	4	3	3	21
4	3	3	4	4	5	23
3	3	3	3	2	4	18
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	5	25
4	3	4	5	4	3	23
5	4	4	3	5	4	25
3	4	3	4	5	4	23
4	4	4	3	3	3	21
3	4	3	3	4	3	20
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	4	4	23
4	5	4	4	4	5	26
4	3	4	4	4	4	23

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4	4	5	4	3	4	24
3	3	4	3	4	3	20
4	4	4	5	4	4	25
3	4	4	5	4	3	23
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	5	4	4	25
5	5	4	5	4	5	28
3	4	4	4	3	4	22
4	3	4	3	5	4	23
3	3	4	4	3	4	21
4	3	4	4	3	4	22
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	4	3	3	22
4	4	5	5	5	4	27
5	3	4	5	3	5	25

4	4	5	4	4	5	26
3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	4	3	4	20
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	3	3	4	21
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	5	25
4	3	4	5	4	3	23
4	4	3	3	3	3	20
3	4	3	3	3	3	19
4	5	4	4	5	4	26
3	5	4	3	4	5	24
3	4	3	3	3	4	20
3	4	3	3	3	3	19
3	4	3	3	3	4	20

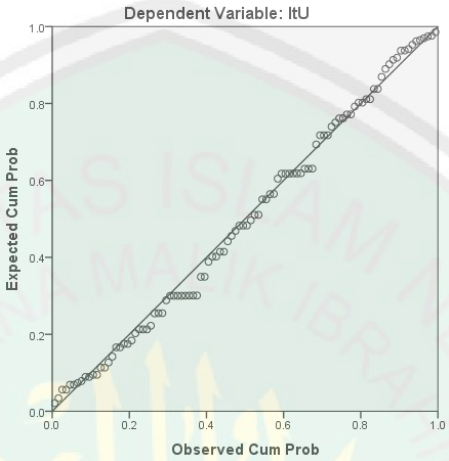
CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 3

Hasil Pengolahan Data SPSS

Grafik P-Plot Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40570173
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.039
Kolmogorov-Smirnov Z		.810
Asymp. Sig. (2-tailed)		.528

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinieritas

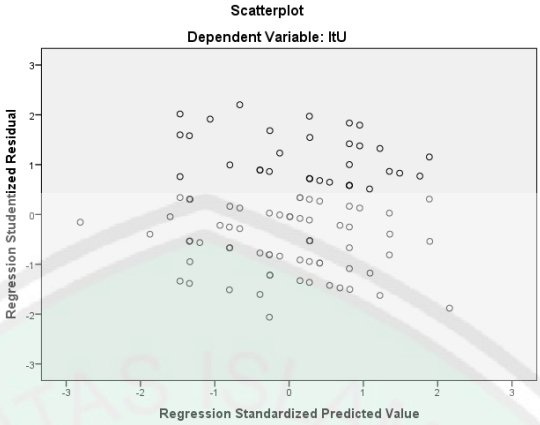
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PU	.999	1.001
	PEoU	.999	1.001

a. Dependent Variable: ItU

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Grafik *Scatterplot* dari Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.250[a]	.062	.043	2.430	1.995

a. Predictors: (Constant), PEoU, PU

b. Dependent Variable: ItU

Hasil Analisis Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.822	5.139		3.079	.003
	PU	.334	.136	.241	2.450	.016
	PEoU	-.082	.113	-.072	-.728	.468

a. Dependent Variable: ItU

Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.079	.003
	PU	2.450	.016
	PEoU	-.728	.468

a. Dependent Variable: ItU

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Hasil Uji F metode ANOVA

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.047	2	19.024	3.221	.044[b]
	Residual	572.953	97	5.907		
	Total	611.000	99			

a. Dependent Variable: ItU

b. Predictors: (Constant), PEoU, PU

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.250[a]	.062	.043	2.430

a. Predictors: (Constant), PEoU, PU

b. Dependent Variable: ItU

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILEBRIS

BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

Identitas Responden

*(Silang (**X**) atau Centang (✓) pada jawaban pilihan)*

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

2. Pekerjaan :

3. Usia :

4. Domisili :

5. Berapa kali transaksi selama menggunakan MobileBRIS?

☐ 1-5 kali ☐ Lebih dari 5 kali

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda silang (**X**) atau centang (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia disetiap pertanyaan yang tersedia. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternatif jawaban, yaitu:

- Sangat Tidak Setuju (STS)
- Tidak Setuju (TS)
- Netral (N)
- Setuju (S)
- Sangat Setuju (SS)

Data responden dan semua informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan sebenar-benarnya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Perceived Usefulness						
No.	**Pertanyaan**	**STS**	**TS**	**N**	**S**	**SS**
1.	Dengan MobileBRIS, pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat					
2.	Setelah menggunakan MobileBRIS, kegiatan saya menjadi lebih produktif					
3.	Aplikasi MobileBRIS ini sangat efektif dan efisien dalam menunjang proses transaksi saya					
4.	Aplikasi ini bermanfaat untuk saya					
5.	Saya yakin aplikasi ini dapat menjaga kerahasiaan (privasi) identitas dan setiap transaksi saya					
6.	Identitas dan segala transaksi saya di aplikasi ini mendapat jaminan keamanan dari pihak bank					
7.	Aplikasi ini terdapat fasilitas keamanan *(password & PIN)* dan dapat menjaga identitas sekaligus transaksi saya					

Perceived Ease of Use						
No.	**Pertanyaan**	**STS**	**TS**	**N**	**S**	**SS**
1.	MobileBRIS mudah untuk dipelajari dan dipahami					
2.	MobileBRIS dapat membantu pekerjaan saya dan membuatnya lebih terkontrol					
3.	Aplikasi ini mudah untuk dikendalikan dan digunakan					

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4.	MobileBRIS ini dapat memenuhi kebutuhan saya					
5.	Saya puas dengan adanya layanan panggilan bantuan *(Customer Service)* dalam 24jam					
6.	Fitur bantuan *(FAQ)* dalam aplikasi ini sangat membatu saya					
7.	Aplikasi tidak pernah mengalami gangguan (*error)* dan masalah lainnya					

Intention to Use						
No.	**Pertanyaan**	**STS**	**TS**	**N**	**S**	**SS**
1.	Saya akan terus menggunakan aplikasi MobileBRIS					
2.	Saya mungkin akan lebih sering dalam menggunakan aplikasi MobileBRIS					
3.	Saya menggunakan aplikasi ini dengan senang hati					
4.	Saya tidak ragu untuk menggunakan MobileBRIS					
5.	Aplikasi ini merupakan salah satu favorit saya					
6.	Saya puas dengan aplikasi MobileBRIS					

TERIMAKASIH ATAS WAKTU DAN PARTISIPASI ANDA
Semoga Bermanfaat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 5

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Mualifu Rosyidin Al Farisi

Tempat, Tanggal Lahir: Kediri, 29 Desember 1996

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Status : Lajang / Belum Menikah

Alamat : Jl. Joyosuko Metro 2, 46
Merjosari, Lowokwaru, Malang

No. Telepon : 083846444222

E-Mail : mualifu@outlook.com

Pendidikan Formal:

TK. Perwanida I Mrican, Kediri : Tahun 2001-2003

SDN Mrican IV, Kediri : Tahun 2003-2009

SMPN 1 Kediri : Tahun 2009-2012

SMAN 6 Kediri : Tahun 2012-2015

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang : Tahun 2015-2019

Pendidikan Non Formal:

MI Selotopeng, Banyakan, Kediri : Tahun 2006-2008

Qiroah, Banyakan, Kediri : Tahun 2007-2009

Kursus Komputer Dasar, Mrican IV : Tahun 2008-2009

PP.Assa'idiyah Kediri : Tahun 2009-2010

Ma'had Sunan Ampel Al Aly,
UIN Malang : Tahun 2015-2016

PKPBA UIN Malang : Tahun 2015-2016

ELC UIN Malang : Tahun 2016-2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PT BANK BRI SYARIAH
KANTOR CABANG MALANG
Jl. Soekarno Hatta B15 Malang
Telp. (0341) 4377979 Kode Pos : 65116
Website : www.bris.co.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irawan Setia Budi

Jabatan : Financing & Support Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Mualifu Rosyidin Al Farisi

NIM : 15540030

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Perbankan Syariah (S1)

Universitas : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang di Jl. Soekarno Hatta B15 Malang Jawa Timur selama 30 hari melakukan penelitian, terhitung mulai tanggal 30 Januari 2019 sampai dengan 1 Maret 2019 untuk memperoleh data kuesioner dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG".**

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Malang, 20 Juni 2019
Bank BRI Syariah
Kantor Cabang Malang

Bank BRISyariah
KC MALANG
SOEKARNO HATTA

Irawan setia Budi
Financing & Support Manager

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
Jalan Gajayana 50 Malang, Telep/Fax. (0341) 558881, 551354 Pswt 126
http://www.fe.uin-malang.ac.id ; e-mail: pbsuinmalang@yahoo.co.id

BUKTI KONSULTASI

Nama : Mualifu Rosyidin Al Farisi
NIM/Jurusan : 15540030/ Perbankan Syariah (S1)
Pembimbing : Esy Nur Aisyah, S.E., M.M.
Judul Skripsi : Pengaruh *Technology Acceptance Mode* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	10 September 2018	Outline Skripsi	1.
2	9 Oktober 2018	Acc Judul Proposal	2.
3	15 Oktober 2018	Perubahan Judul	3.
4	7 November 2018	Proposal BAB 1,2 & 3	4.
5	21 November 2018	Kuesioner	5.
6	21 Januari 2019	Seminar Proposal	6.
7	4 Februari 2019	BAB 1, 2, 3, 4, & 5	7.
8	4 Maret 2019	Review Menyeluruh	8.
9	26 April 2019	Seminar Hasil	9.
10	20 Mei 2019	Ujian Skripsi	10.
11	20 Juni 2019	Acc Keseluruhan	11.

Malang, 20 Juni 2019
Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)

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

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D
NIP. 19751109 199903 1 003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Zuraidah, S.E., M. Si
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :
Nama : Mualifu Rosyidin Al Farisi
NIM : 15540030
Handphone : 083846444222
Konsentrasi : Entrepreneur
Email : mualifu@outlook.com
Judul Skripsi :Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan ***BEBAS PLAGIARISME*** dari ***TURNITIN*** dengan nilai *Originaly report:*

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
18%	19%	4%	12%

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

Malang, 20 Juni 2019
UP2M

Zuraidah, S.E., M. Si
19761210 200912 2 001

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Lampiran 9

Hasil Seleksi Turnitin

Pengaruh Technology Aceptance Model (TAM) Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang

ORIGINALITY REPORT

18%	19%	4%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	7%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	5%
3	www.scribd.com Internet Source	4%
4	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
5	mafiadoc.com Internet Source	1%
6	www.pembebas.com Internet Source	1%
7	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	On		

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG