

**ANALISIS PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

TESIS

Oleh

**SHAILA FARIZQIYAH
NIM 200504210021**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIMMALANG**

2023

**ANALISIS PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

TESIS

Oleh

SHAILA FARIZQIYAH

NIM 200504210021



**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**ANALISIS PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

TESIS

Diajukan Kepada
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Magister Ekonomi Syariah

Oleh

SHAILA FARIZQIYAH
NIM 2005042210021

PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIMMALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”

Setelah di Periksa dan disetujui untuk di uji,

Malang, 8 Desember 2023

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Dialaluddin, Lc., MA
NIP. 197307192005011003

Pembimbing II



Eko Supravitno, S.E., M.Si, Ph.D
NIP. 197511091999031001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah



Prof. Dr. H. Achmad Sani Suprivanto, S.E., M.Si
NIP. 197202122003121003

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis berjudul "Analisis Pengaruh Kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan mobile banking bank syariah Indonesia" yang ditulis oleh Shaila Farizqiyah, NIM: 200504210021 ini telah diuji dalam Ujian Tesis pada tanggal 04 Januari 2024 dan dinyatakan lulus.

Tim Penguji:

Penguji Utama,

Prof. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag

NIP 197112111999031003

Ketua Penguji,

Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si

NIP 19750426201608012042

Pembimbing I,

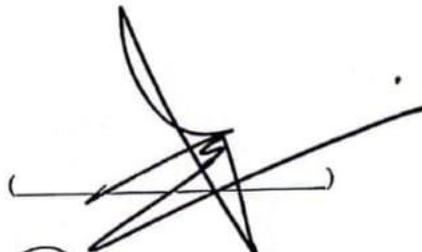
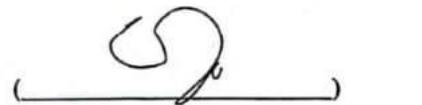
Dr. H. Ahmad Djalaluddin., L.c., MA

NIP. 197307192005011003

Pembimbing II,

Eko Suprayitno., S.E., M.Si., P.hD

NIP. 197511091999031003

()
()
()
()

Malang, 28 Januari 2024

Direktur Pascasarjana,



Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd

NIP. 196903032000031002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shailla Farizqiyah
NIM : 200504210021
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Pascasarjana Program Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul: **Analisis Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan kepercayaan terhadap Layanan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**, adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya tulis orang lain baik Sebagian atau keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini dikutip dan dirujuk sesuai kode etik penelitian karya ilmiah. Apanila dikemudian hari ternyata dalam tesis ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Batu, 8 Desember 2023

nat Saya

SHAILLA FARIZQIYAH

v

MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

(Sebaik-Baik Manusia Adalah yang bermanfaat bagi orang lain)

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk bapak saya Sumarto dan Ibu Wagiaty yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan, memberikan saya moril maupun materil, sehingga seumur hidupku tidak cukup untuk membalasnya. Terima kasih atas semua cinta dan doa yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya. Juga kepada Kakak kandung saya Sugeng harianto, beserta saudara-saudara saya. Dan untuk teman-teman saya yang sudah suport dalam bentuk apapun. Sekali lagi terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa atas hidayah, rahmat, nikmat dan taufik-Nya serta inayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Layanan Penggunaan Mobile Banking bank Syariah Indonesia.” Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Tesis ini diajukan untuk tugas akhir Studi Program Magister Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Selanjutnya peneliti mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu perkenankan peneliti untuk berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas segala fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama peneliti menempuh studi.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. Ak., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas segala fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama peneliti menempuh studi.

3. Prof. Dr. H. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas pemberian motivasi, kemudahan pelayanan, kontribusi pemikiran selama masa studi dan penyelesaian tesis.
4. Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc., MA, selaku pembimbing I, terimakasih telah meluangkan waktu dalam membimbing dan berdiskusi, memberikan kontribusi pemikiran, dan memberikan motivasi serta saran yang membangun kepada peneliti selama menyelesaikan tesis dan untuk bekal saat dikemudian hari.
5. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D., selaku pembimbing II, terimakasih telah meluangkan waktu dalam membimbing dan berdiskusi, memberikan kontribusi pemikiran, dan memberikan motivasi serta saran yang membangun kepada peneliti selama menyelesaikan tesis dan untuk bekal saat dikemudian hari.
6. Seluruh Dosen di Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas ilmu, pengalaman dan motivasi yang diberikan. Semoga segala apa yang telah peneliti dapatkan bisa bermanfaat bagi umat dan barokah.
7. Seluruh Staff Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas segala informasi dan kemudahan pelayanan yang diberikan.
8. Sumarto dan Wagiaty, selaku kedua orang tua peneliti beserta Kakak ku Sugeng Hariyanto, terimakasih atas dukungan doa dan materiil selama studi

di Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

9. Seluruh pihak terkait yang telah membantu dan memberikan saran yang membangun dan bermanfaat dalam penyelesaian tesis ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Semoga tesis dalam bentuk tulisan yang sederhana ini dapat memicu semangat bagi para peneliti muda untuk dijadikan rujukan penelitian dalam meneliti dan pembaca muda untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam ranah akademik. Terimakasih.....

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh

Batu, 8 Desember 2023
Hormat Saya,

SHAILA FARIZOYAH
NIM. 200504210021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Literatur Review	11
B. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	14
C. Landasan Teori	17
1. Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2. Teori Persepsi Kemudahan.....	22
3. Teori Persepsi Kemanfaatan.....	24
4. Teori <i>Mobile Banking</i>	26
D. Perspektif Islam Tentang Variabel Penelitian	29
1. Persepsi Kemanfaatan.....	29
2. Persepsi Kemudahan.....	31
3. Persepsi Kepercayaan	33
4. Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	36
E. Hubungan Antar Variabel.....	37
F. Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Definisi Operasional Variabel	46

E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data	52
H. Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Penelitian.....	58
B. Hasil Uji Analisis Data	62
BAB V PEMBAHASAN.....	72
A. Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI.....	72
B. Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI.....	73
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI	75
BAB VI PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Pedoman Nilai Jawaban Angket	51
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	53
Tabel 3.4 Hasil Reliabilitas.....	55
Tabel 3.5 Kriteria <i>Cronbach Alpha</i>	56
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif Penelitian.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriminan Validitas Antar Variabel	64
Tabel 4.6 Nilai <i>AVE</i>	65
Tabel 4.7 Nilai Korelasi Antar Konstrak Dengan Nilai Akar Kuadrat.....	66
Tabel 4.8 Nilai <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 4.9 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	67
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan dari Pengguna Aplikasi BSI Mobile Banking di Play Store dan Appstore	3
Gambar 4.1 Model Struktural	68
Gambar 4.2 Model Diagram Penelitian	69

ABSTRAK

Shaila Farizqiyah, 2023 “Analisis Pengaruh Kemanfaatan, kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”

Pembimbing : (1) Dr. H. Ahmad Djalaluddin, L.c., MA
(2) Eko Suprayitno, SE., MSi., Ph.D

Kata Kunci : Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Mobile Banking

Mobile Banking pada umumnya disebut m-banking yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Fasilitas mobile banking ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory. Dimana penelitian kuantitatif adalah proses memperoleh data dengan menggunakan alat bantu berupa angka-angka untuk memberikan penjelasan tentang apa yang diinginkan. Pendekatan explanatori digunakan untuk menguji hipotesis. Menurut (Sugiono, 2017), explanatory research adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti dan pengaruh antar variabel. Alasan utama peneliti ini memakai metode explanatory research adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Hasil penelitian yang dilakukan, variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking di Malang. Berdasarkan hasil pengujian nilai t statistik sebesar 5,957 1,66 dan nilai p value sebesar 0,000 0,05 sehingga hipotesis pertama diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking di Malang. Berdasarkan hasil pengujian nilai t statistik sebesar 2,224 1,66 dan nilai p value sebesar 0,027 0,05 sehingga hipotesis kedua diterima. Hasil pengujian nilai t statistik sebesar 2,495 1,66 dan nilai p value sebesar 0,013 0,05 sehingga hipotesis ketiga diterima.

Kata kunci: Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Mobile Banking

ABSTRACT

Shaila Farizqiyah, 2023 "Analysis of the Effect of Usability, Convenience, and Trust on the Use of Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Services"

Pembimbing: (1) Dr. H. Ahmad Djalaluddin, L.c., MA

(2) Eko Suprayitno, SE., MSi., Ph.D

Kata Kunci: *Ease, Benefit, Trust, Mobile Banking*

Mobile banking is generally called m-banking, which is a service system from a financial institution such as a bank to carry out a number of financial transactions which can be accessed directly by customers via mobile devices such as cell phones. This mobile banking facility is a mobile communication facility and is accessed via GSM-based cellular telephones.

This research is quantitative research with an explanatory approach. Where quantitative research is the process of obtaining data using tools in the form of numbers to provide an explanation of what is desired. An explanatory approach is used to test hypotheses. According to (Sugiono, 2017), explanatory research is a research method that aims to explain the position of the variables studied and the influence between variables. The main reason this researcher used the explanatory research method was to test the proposed hypothesis.

The results of the research conducted show that the benefit variable has a significant effect on the use of Mobile Banking in Malang. Based on the test results, the statistical t value is 5.957 - 1.66 and the p value is 0.000 - 0.05, so the first hypothesis is accepted. Based on the results of research conducted, the convenience variable has a significant effect on the use of Mobile Banking in Malang. Based on the test results, the statistical t value is 2.224 - 1.66 and the p value is 0.027 - 0.05, so the second hypothesis is accepted. The results of the test statistical t value were 2.495 1.66 and the p value was 0.013 0.05 so that the third hypothesis was accepted.

Keywords: *Convenience, Usefulness, Trust, Mobile Banking*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini telah menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru dimana setiap transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik (Setiawan, 2016). Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Kurniawati, dkk., 2017). Hal ini karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang (Arumi & Yanto, 2019)

Berdasarkan hal tersebut, sangat penting bagi perusahaan untuk memahami dengan cermat kebutuhan pelanggan dan menemukan keinginan masyarakat, dan dapat menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan yang memenuhi permintaan masyarakat atau melebihi harapan masyarakat (Hamidi & Safareeyeh, 2018). Adanya teknologi informasi mampu memberikan kemudahan pelayanan transaksi dan akses informasi, serta menghubungkan pihak perusahaan dengan pelanggannya melalui penggunaan internet (Pertiwi & Ariyanto, 2017).

Salah satu industri yang sangat concern dengan perkembangan teknologi adalah perbankan. Perbankan di Indonesia saat ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi (Setiawan, 2016). *E-banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. Adanya layanan *E-banking* memberikan

kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti komputer, laptop, telepon seluler, telepon rumah, dan lain sebagainya. Adapun beberapa layanan yang termasuk dalam *E-banking* yaitu ATM, internet banking, mobile banking, SMS banking, dan phone banking (Oktabriantono, dkk., 2017).

Mobile Banking pada umumnya disebut *m-banking* yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Fasilitas mobile banking ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM.

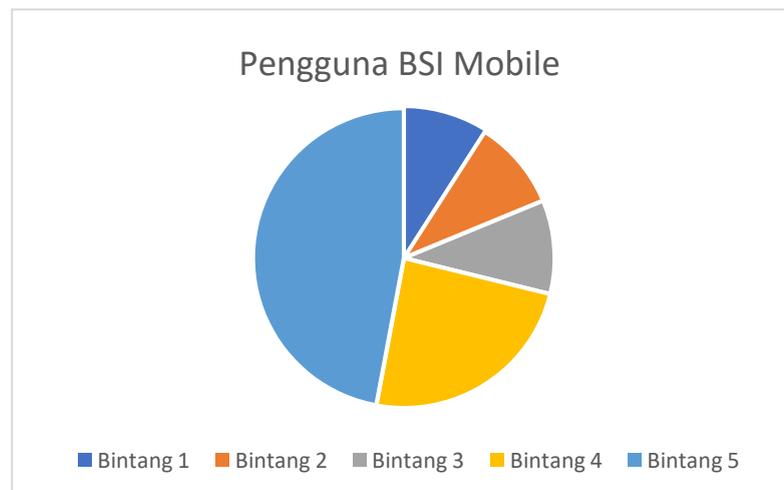
Salah satu layanan perbankan yang dapat di manfaatkan oleh masyarakat adalah mobile banking. Walaupun banyak jenis dan manfaat yang diperoleh dari pengguna *mobile banking*, fasilitas perbankan ini belum dimanfaatkan secara maksimal, hal ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh APJII bahwa layanan yang diakses paling rendah yaitu perbankan. Masyarakat harusnya memanfaatkan jasa perbankan untuk mempermudah dalam pembayaran listrik, pembayaran BPJS, penyimpanan uang pribadi, bisnis, investasi atau untuk konsumsi pribadi dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Sutoyo Malang Kota sebagai obyek penelitian. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia Cabang Sutoyo Malang Kota karena sebelumnya peneliti sudah

pernah melakukan pra penelitian terlebih dahulu yang akhirnya mendapatkan bahwa lokasi tersebut memiliki karakteristik permasalahan yang ingin diteliti.

Per tanggal 25 Maret 2021 pukul 15.15 WIB, jumlah pengunduh aplikasi *mobile banking* BSI pada *play store* dan *Appstore* lebih dari 1 juta unduhan dengan rata-rata penilaian 4.0 dari 5.0 bintang, dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 1.1
Penggunaan dari Pengguna Aplikasi BSI *Mobile banking* di Play Store dan Appstore



Sumber data diolah, 2023

Dari sumber data tersebut, review terbaik mengatakan bahwa aplikasi tersebut terkendali dengan baik sistemnya, menu aplikasi yang makin beragam juga membuat nasabah semakin tertarik. Permasalahan yang dialami oleh nasabah *m banking* BSI cabang Sutoyo Malang adalah fitur yang tersedia di aplikasi *mbanking* kurang lengkap sehingga membatasi beberapa kemampuan nasabah untuk melakukan transaksi tertentu, juga transaksi *top-up* saldo *e-commerce* yang masih terkendala. Hal ini membuat sebagian nasabah kecewa karena setelah beralih ke *BSI mobile*

banking tidak mendapatkan fasilitas yang lebih baik seperti BSM *mobile banking* lain berikan.

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi dalam sistem *mobile banking* adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Davis dalam (Hapsara, 2015) mengembangkan model TAM yang memperkenalkan dua variabel kunci yaitu *perceive usefulness* dan *perceived ease of use* yang memiliki relevansi untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Teori TAM menjelaskan bahwa adopsi pengguna dari sistem informasi baru ditentukan oleh keinginan pengguna untuk menggunakan sistem, yang pada gilirannya ditentukan oleh keyakinan pengguna tentang sistem. TAM lebih lanjut menunjukkan dua keyakinan yaitu *perceived of usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan instrumen dalam menjelaskan varian dalam niat pengguna (Panggulu dkk., 2022).

Jogianto (2008) mendeskripsikan *perceived of usefulness* sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Menurut penelitian Ledesman (2018) hal ini dikarenakan semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk juga teknologi *mobile banking*. Manfaat yang dihasilkan dari layanan *mobile banking* dalam mempersingkat

waktu nasabah melakukan transaksi sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut (Iriani, 2018).

Menurut Jogianto (2008), persepsi kemudahan penggunaan dalam teori TAM didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan mempermudah aktivitasnya. Menurut penelitian Ledesman (2018), hal ini dikarenakan semakin mudah suatu teknologi digunakan maka semakin banyak pula minat masyarakat untuk menggunakannya. Transaksi pada mobile banking dapat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah, seperti transfer dana antar bank atau transfer dana ke bank lain, dimana transaksi mobile banking dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Kemudahan yang diberikan akan menjadi faktor penentu yang mempengaruhi minat, apabila kemudahan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen maka akan timbul minat, namun apabila kemudahan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka tidak akan timbul minat. (A. Putri & Marlius, 2022).

Kepercayaan juga menjadi faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. Menurut Das dan Teng (Hapsara, 2015), kepercayaan adalah sejauh mana orang yang dapat dipercaya memiliki sikap positif terhadap niat baik dan keandalan orang lain yang mereka percayai ketika menghadapi situasi, perubahan, dan risiko perubahan. Dengan maraknya kejahatan internet seperti pengambilalihan rekening, faktor kepercayaan menjadi sangat penting dalam penggunaan layanan mobile banking untuk transaksi perbankan. Konsep kepercayaan

ini mempunyai arti bahwa nasabah mempercayai kehandalan bank untuk menjamin keselamatan dan keamanan rekening nasabah (Amanullah, 2014).

Sehingga faktor manfaat, kemudahan dan kepercayaan menjadi faktor yang mampu mempengaruhi dalam penggunaan sebuah produk atau teknologi. Apabila manfaat dari teknologi tersebut berguna bagi penggunanya maka akan dapat memunculkan minat dalam penggunaan. Begitu juga halnya dengan kemudahan yang didapatkan oleh pengguna dalam penggunaan teknologi maka akan mampu memunculkan minat. Kepercayaan menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi penggunaan *mobile banking*, apabila kepercayaan seseorang sudah ada pada teknologi tersebut maka akan sangat besar peluang dalam menambah jumlah pengguna (Hapsara, 2015).

Beberapa penelitian terdahulu terkait pengaruh manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dilakukan oleh Okky Natalia dan Rini Tesniwati (2021) dengan judul *The Effect of Perception of Trust, Perception of Ease of Use, Perception of Benefits, Perception of Risk and Perception of Service Quality on Interest in Using Mobile banking of Bank Mandiri in Bekasi City*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, semua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Mandiri di Kota Bekasi.

Rokibul Kabir (2013) melakukan penelitian serupa di Bangladesh untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan

mobile banking di Bangladesh. Faktor persepsi terhadap risiko menunjukkan pengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*. Adapun faktor persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan layanan *mobile banking*. Sementara faktor keamanan sosial tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian oleh Rusfianto, widiantanto, dan Prabawani (2016) mengenai Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan Internet Banking (Studi Komparasi Pada Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri Semarang Berdasarkan Tingkat Pendapatan) menunjukkan hasil variabel persepsi manfaat, kemudahan, dan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap sikap penggunaan *internet banking*, namun ada beberapa responden yang kurang percaya dengan sistem keamanan *internet banking* mandiri karena memiliki pengalaman buruk dengan akun rekening yang digunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Penelitian selanjutnya yang berjudul Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan *Mobile banking* (Survey Pada Nasabah Bank Bca Semarang) oleh Amanullah (2014) menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat memiliki pengaruh paling besar terhadap sikap positif penggunaan layanan *mobile banking*, kemudian diikuti oleh variabel kemudahan penggunaan dan variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh paling rendah (Saputri dkk., t.t.).

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang dialami nasabah BSI cabang Sutoyo Malang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Analisis pengaruh manfaat, kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan mobile banking (Penelitian pada BSI cabang Sutoyo Malang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, masalah pokok yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah manfaat berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh manfaat terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap layanan *mobile banking*.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*.

D. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a. Menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan bagi peneliti tentang pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*

b. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada setiap pembaca dan menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan masukan dalam menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas penggunaan *mobile banking*.

3. Manfaat Kebijakan

Sebagai salah satu pengembangan bagi regulator untuk memperbaiki peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan perbankan digital.

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mengusulkan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. Hubungan kemanfaatan dengan layanan penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia

H1 : Kemanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

2. Hubungan antara kemudahan dengan layanan penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia

H2 : Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking

3. Hubungan antara kepercayaan dengan layanan penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia

H3 : Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi objek penelitian yaitu variabel kemanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan. Ketertarikan menggunakan layanan mobile banking bagi nasabah di Kota Malang menjadi subyek penelitian ini. Sedangkan ruang lingkup penelitian ini diselesaikan dalam waktu 3-4 bulan, dengan waktu pengumpulan data selama 1-2 bulan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Literatur Review

Mitra Sami Gulton, Nur Safitry (2021). Analisis Pengaruh kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan alat pembayaran non tunai dengan jakone mobile. Data yang digunakan dalam penelitian ini Adalah data primer dan Pengumpulan data menggunakan kuisisioner secara Langsung dengan pengambilan sampel sebanyak 100 orang sebagai responden, penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random*. Temuan- Hasil dari semua variabel menunjukkan nilai signifikan yang tunggu terhadap minat menggunakan alat pembayaran non tunai dengan jakone mobile.

Henti Handinisari, sofian Muhlisin, Yono (2023). Pengaruh Keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking* (BSI KCP Jalan Baru). Penelitian ini sudah dilakukan dengan melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah BSI cabang Jalan Baru. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang di angkat dalam penelitian dan setiap variabel terdapat 3 pertanyaan yang menjadi representasi indikator dari setiap variabel. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui otoritas keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan metode regresi berganda.

Margaretha Oktavia Pranoto (2020). Analisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh persepsi pelanggan minat menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatif (penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif, dimana nasabah BRI cabang Semarang panandaran sebagai populasi, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 responden ditentukan oleh kriteria tertentu. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan perbankan.

Fahrul Rozi, Muhammad Ziyad (2020). Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Bank BTN. Sampel penelitian ini dia ambil 100 responden diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kepercayaan, manfaat, kemudahan dan kenyamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Bank BTN secara parsial.

Sonia Devita (2021). Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat berkelanjutan menggunakan layanan M banking BRI Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini

adalah kuantitatif deskriptif regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 sampel. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner yang menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan seluruh variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkelanjutan secara parsial.

Saputri (2018). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas elektronik Banking Bank Syariah dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Metode pengumpulan data penelitian melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah yang telah menggunakan fasilitas *e-banking* bank syariah. Sampel yang diambil sebanyak 155 responden dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas *e-banking* bank syariah.

Nurdin Ningrum (2021). Pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Mega Syariah cabang Palu. Sampel penelitian ini sebanyak 62 responden yang diambil dengan teknik *icidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil uji menunjukkan minat

nasabah dapat dijelaskan oleh variabel manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan. Secara persoalan dari tiga variabel yang di uji tidak satupun mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Edy Junaedi, Neneng (2023). Pengaruh persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia di Tangerang. Metode penelitian dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian dan pengolahan data menggunakan SPSS versi 22. Hasil F hitung menunjukkan angka 74, 210 dan nilai signifikan 0.000 yaitu lebih kecil dari 0.5, ini berarti bahwa variabel-variabel *independent* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Silvania, Naely Azhad, Ira Puspitadewi (2022). Pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kemudahan, kemanfaatan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI cabang Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 130 responden. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui originalitas dan kedudukan penelitian yang akan di lakukan, di perlukan penelitian terdahulu guna menghindari pengambilan kesimpulan tentang plagiarisme dalam penelitian ini. Peneliti

menghubungkan berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sama, serta mengangkat perbedaan serta pengembangannya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Jenis, Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Jurnal, Mitra Sami Gulton (2021), <i>Analisis Pengaruh kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan alat pembayaran non tunai dengan jakone mobile</i>	Dalam penelitian ini melakukan pendekatan yang sama yakni penggunaan teori TAM, variable kemanfaatan dan kemudaha sebagai variable dependen dalam penelitian. PLS-SEM	Objek penelitian pada nasabah jakone mobile. Penelitian system pembayaran elektronik variable independen kepercayaan.	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking
2.	Jurnal, Henti Handinisari (2023), <i>Pengaruh Keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap minat bertransaksi menggunakan layanan mobile banking (BSI KCP Jalan Baru).</i>	Elemen-elemen yang diteliti dalam penelitian ini adalah variable kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan dalam penelitian ini.	Objek penelitian muslim pada nasabah bank BSI dengan Teknik analisis berganda.	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan persepsi kepercayaan
3.	Jurnal, Margaretha Oktavia Pranoto (2020), <i>Analisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk</i>	Kemudahan yang dirasakan, kemanfaatan yang dirasakan, dan kepercayaan yang dirasakan adalah variable independen dalam penelitian ini. Selain itu juga terdapat	Teknik analisis data literature review.	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan persepsi keamanan

	<i>Kantor Cabang Semarang Pandanaran)</i>	kesamaan subjek penelitian.		
4.	Jurnal, Fahrul Rozi, Muhammad Ziyad (2020), <i>Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kenyamanan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking Bank BTN</i>	Dalam penelitian ini melakukan pendekatan yang sama yakni penggunaan teori Tam sebagai variable dalam penelitian.	Variabel Independen Religiusitas & Citra Perusahaan, Subjek Penelitian, Objek Penelitian.	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan persepsi kenyamanan
5.	Jurnal, Sonia Devita (2021), <i>Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat berkelanjutan menggunakan layanan M banking BRI Jember</i>	Dalam penelitian ini melakukan pendekatan yang sama yakni penggunaan teori TAM dan subjek penelitian PLS-SEM.	Variable independen modifikasi TPB dan subjek penelitian Y	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan persepsi risiko
6.	Jurnal, Saputri (2018), <i>Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat masyarakat menggunakan fasilitas elektronik Banking Bank Syariah dengan kepercayaan sebagai variable intervening.</i>	Dalam penelitian ini melakukan pendekatan yang sama yakni menggunakan teori Tam sebagai variable dalam penelitian. Subjek penelitian.	Variable independen modifikasi TPB. Alat analisis menggunakan program Amos 24.0 serta teknik analisis data structural Equation modeling (SEM) digunakan dalam penelitian ini.	Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh persepsi kemudahan pengguna, persepsi kemanfaatan dan persepsi risiko
7.	Jurnal, Nurdin Ningrum (2021), <i>Pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Mega Syariah cabang Palu.</i>	Kemanfaatan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, keamanan dan privasi adalah variabel independen dalam penelitian	Variabel Independen Kepercayaan	Penelitian ini focus pada kemanfaatan, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah.

		ini. Subjek untuk penyelidikan		
8.	Jurnal, Silviana, Naely Azhad, Ira Puspitadewi (2022), <i>Pengaruh Kemudahan, kemanfaatan, dan risiki terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking</i>	Pendekatan serupa digunakan dalam penelitian ini, yaitu penerapan teori TAM pada dua variabel persepsi kegunaan, atau persepsi kemudahan. Sebagai variabel yang berdiri sendiri. Subjek penelitian.	Penerapan teori TAM pada empat konstruk bersamaan, yaitu perceived Usefulness dalam teknologi informasi. Teknik analisis data menggunakan SPSS.	Penelitian ini terfokus pada kemanfaatan, kemudahan terhadap minat nasabah.
9.	Jurnal, Edy Junaedi, Neneng (2023), <i>Pengaruh Persepsi manfaat, keamanan, dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT. BSI</i>	Dalam penelitian ini melakukan pendekatan yang sama yakni penggunaan teori TAM. Teknik Analisis Data.	Variabel independen persepsi keamanan dan privasi, subjek penelitian.	Penelitian ini focus pada keamanan, dan kemudahan.

Sumber: Hasil data diolah peneliti, 2023

C. Landasan Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model (TAM)*

a. Pengertian *Technology Acceptance Model TAM*

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah model untuk meangkul solusi informasi yang dihadapi konsumen. Davis dan rekan membuat TAM berdasarkan TRA. Untuk paradigma TRA, TAM menambahkan dua konstruksi utama. Kegunaan yang

dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah dua konstruksi kunci (Davis, 1989).

Technology Acceptance Model adalah satu di antara banyak teori yang memakai proses teori perilaku (*behavioral theory*) yang paling sering digunakan dalam mempelajari perkembangan suatu aklimatisasi system teknologi informasi. Tipe teori ini, dan unsurnya dapat di jadikan tolak ukur dalam memprediksi perilaku penerimaan terhadap teknologi. TAM memberikan dasar dalam melihat seberapa besar pengaruh reaksi individu secara eksternal akan keyakinan, perilaku dan arahan terhadap penggunanya. Ada dua variabel yang mempengaruhi asumsi seseorang dalam menerima teknologi informasi:

1) Persepsi kemudahan penggunan (*Perceived Ease Of Use*)

Dapat dimaknai bahwa Tingkat di mana seseorang percaya bahwa memanfaatkan teknologi tidak akan menyakitkan ditandai sebagai persepsi kemudahan penggunaan. (*“is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort.”*) Dengan kata lain, jika seseorang percaya bahwa suatu sistem mudah digunakan, dia akan menggunakannya. Davis menciptakan konstruk ini menggunakan enam item yang sama sebagai konstruk utilitas yang dirasakan. *Easy of Learn, Controllable, Clear &*

Understandable, Flexible, Easy to Become Skillful, dan Ease to Use merupakan keenam item tersebut.

2) Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Dapat didefinisikan jumlah dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dicirikan sebagai kegunaan yang dirasakan. (*“as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance”*). Akibatnya, jika seseorang menemukan sistem yang berguna, dia akan menggunakannya. Menurut penelitian sebelumnya, manfaat yang dirasakan memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar pada penggunaan sistem informasi. Menurut Davis, konstruksi ini terdiri dari enam komponen. Enam item dalam daftar tersebut adalah: Bekerja Lebih Cepat, Performa Kerja, Meningkatkan Produktivitas, Efektivitas, Mempermudah Pekerjaan, dan Bermanfaat.

b. Konstruksi *Technology Acceptance Model* (TAM)

Terdapat lima konstruk digunakan dalam teori TAM, berikut penjelasannya (Sukma et al., 2019):

1) Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Definisi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) oleh Davis adalah: *“the degree to which a person believes that using a particular system would be free of physical and mental*

efforts”. Kemudahan pemakaian diartikan seperti kondisi seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem informasi tidak memerlukan usaha apapun (*free of effort*) atau penggunaan terhadap teknologi tersebut dapat dengan mudah di pahami oleh si pemakai. Menurut Nasution, menjelaskan dengan pemakaian teknologi informasi dapat meyakinkan pengguna dengan adanya teknologi yang lebih mudah dalam penyesuaian penggunaan, dapat mudah dipahami, dan dalam penggunaannya (Suyanto & Kurniawan, 2019).

2) Persepsi kemanfaatan (*Perceived of Usefulness*)

Menurut Davis pada tahun 1993 menjelaskan *perceived of usefulness* merupakan tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui pemakaian sistem teknologi informasi yang di yakini memberikan manfaat untuk yang menggunakan. Menurut Shun Wang et al, persepsi kemanfaatan adalah pengertian seorang pengguna mempercayai dengan menggunakan suatu sistem maka dapat menaikkan tingkat kinerja seseorang. *Perceived of usefulness* bisa diukur dengan beberapa indikator contoh menaikkan tingkat kinerja seseorang, memberikan kemudahan dalam pekerjaan, dan memberikan semua manfaat dari teknologi (H. Nugroho et al., 2019).

3) Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Towards Using*)

Davis mendefinisikan *Attitude* (sikap), juga dikenal sebagai *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan), sebagai sentimen baik atau negatif seseorang tentang menyelesaikan perilaku yang direncanakan (perasaan positif atau negatif individu tentang melakukan perilaku target). Menurut Dayan dan mirna, sikap pengguna terhadap penggunaan (perilaku) adalah penilaiannya terhadap keinginannya untuk menggunakan sistem (*the user's evaluation of the desirability of his or her using the system*).

4) Niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral intention to use*)

Behavioral intention to use (niat perilaku untuk menggunakan) adalah suatu kehendak (niat) individu dalam melaksanakan suatu tindakan tertentu. Seorang individu dapat berperilaku (*behavior*) memiliki kehendak atau niat (*behavioral intention*) untuk dapat memenuhi keinginannya. Karangan ilmiah sebelumnya memperlihatkan niat perilaku (*behavioral intention to use*) adalah perkiraan yang baik dalam penggunaan teknologi oleh di pengguna.

5) Penggunaan sesungguhnya (*actual use*)

Perilaku (*behavior*) merupakan reaksi individu yang diberikan oleh seseorang. Perihal ini memperlihatkan pengguna

system teknologi informasi, perilaku (*behavior*) merupakan pemakai sesungguhnya (*actual use*) dalam pengguna teknologi. Lantaran seorang pengguna sesungguhnya tidak dapat ditinjau oleh peneliti yang menjadikan daftar pertanyaan untuk itu pengguna sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pengguna persepsi (Nadlifatin et al., 2020).

c. Bentuk Teori TAM

Setelah diberitahukan oleh Davis pada tahun 1986, model TAM sering di pakai dan dikembangkan para peneliti lainnya. Pada sebab itu, pada perkembangannya banyak mendapat perubahan, contohnya penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 1996. Hal ini serupa dengan komentar Chuttur dari tahun 2009, di mana model TAM diubah untuk menghilangkan sikap terhadap penggunaan variabel. Gahtani melakukan penelitian serupa yang memodifikasi model TAM dengan mengintegrasikan faktor (niat perilaku untuk menggunakan) dan pemanfaatan sistem yang sebenarnya.

2. Teori Persepsi Kemudahan

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan

dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008; Gowinda, 2010).

Menurut Davis (1989) mendefinisikan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan suatu tingkatan dimana ketika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi memberikan kemudahan dan tidak memerlukan usaha yang keras dari seseorang untuk dapat menggunakannya. Teori Davis (1989) yang telah dikembangkan juga memberikan persepsi bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki peranan yang lebih kompleks, hal ini disebabkan pada persepsi kemudahan penggunaan seseorang dalam memberikan penilaian terhadap kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) dan kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*) dari suatu teknologi informasi (Ahmad dan Pambudi, 2013).

Teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) memberikan beberapa indikator mengenai *perceived ease of use* diantaranya dapat mudah untuk dipahami atau dipelajari (*ease of learn*), dapat mudah untuk dikontrol (*controllable*), memiliki kejelasan dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*) dan mudah digunakan (*ease to use*).

Menurut Venkatesh dan Davis (2003) juga membagi *perceived ease of use* dalam beberapa dimensi diantaranya:

- a. Memiliki interaksi antara individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti.
- b. Tidak memerlukan banyak usaha dalam berinteraksi dengan sistem tersebut.
- c. Memiliki sistem yang mudah digunakan.
- d. Mudah dalam mengoperasikan sistem tersebut yang disesuaikan dengan apa yang ingin pengguna kerjakan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *percieved ease of use* merupakan suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa dengan adanya teknologi atau sistem aplikasi yang mudah digunakan, mudah dimengerti, mudah dipelajari, dan dapat digunakan secara fleksibel maka seseorang akan menggunakan sistem tersebut.

3. Teori Persepsi Kemanfaatan

Menurut teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merupakan ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Surendran (2012) mendefinisikan bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu penilaian adanya harapan baik yang berasal dari persepsi pribadi dengan menggunakan suatu sistem aplikasi tertentu, maka akan dapat meningkatkan kualitas kinerja maupun

kualitas hidup seseorang serta memberikan keyakinan bahwa dengan adanya aplikasi akan dapat meningkatkan kinerja dirinya. Teori Davis (1989) juga mengemukakan beberapa indikator mengenai *perceived usefulness* yaitu dapat mempercepat pekerjaan seseorang (*work more quickly*), mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*), memberikan efektivitas (*effectiveness*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) dan kegunaan (*usefull*).

Menurut (Kotler, 2012) Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Menurut (Jogiyanto, 2019:933) Persepsi Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika menurutnya teknologi tersebut kurang berguna maka ia tidak akan menggunakannya. Seseorang juga akan menggunakan suatu teknologi jika seseorang tersebut mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Oleh Karena itu diharapkan dengan kehadiran teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada setiap penggunanya agar penggunanya dapat

menggunakan teknologi tersebut dengan berbagai manfaat yang berikan. Menurut (Davis et al, 2017:4).

Berdasarkan dari beberapa definisi dan indikator di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap adanya teknologi informasi yang dipercaya akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya persepsi kebermanfaatan tersebut dapat membentuk kepercayaan seseorang dalam mengambil keputusan apakah dengan menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja atau tidak. Asumsinya jika seseorang percaya bahwa sistem tersebut dapat berguna atau bermanfaat maka akan menggunakannya. Akan tetapi, apabila seseorang tidak percaya bahwa sistem itu berguna maka seseorang tidak akan menggunakannya (Handayani dan Saputera, 2019).

4. Teori *Mobile Banking*

Dalam perkembangan zaman yang semakin pesat maka lingkungan semakin kompetitif. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif perbankan menawarkan potensi bank yaitu dengan mobile banking guna mempertahankan dan memperoleh pelanggan (nasabah). Menurut Otoritas Jasa Keuangan, mobile Banking atau yang biasa disingkat dengan *m-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi *m-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler.

Suatu yang ditawarkan melalui layanan inovatif oleh bank untuk penggunaan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Dengan adanya layanan mobile banking yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan mengharuskan nasabah datang ke bank yang bersangkutan, kini nasabah dapat melakukan transaksi tanpa mendatangi bank hanya perlu menggunakan *smartphone* sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Mobile banking merupakan fasilitas yang ditawarkan bank untuk mengikuti perkembangan yang telah terjadi dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah yang melakukan transaksi financial maupun non finansial seperti cek saldo, transfer antar rekening pembayaran, melalui jaringan telekomunikasi. Dengan fasilitas yang mobile banking maka layanan perbankan dapat diakses dengan mudah melalui ponsel tanpa batas ruang dan waktu. Dapat disimpulkan bahwa layanan mobile banking memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan *e-banking* lainnya dan dengan adanya *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah melalui *smartphone* dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank kecuali untuk transaksi pengambilan uang cash harus melalui mesin ATM.

Mobile banking dapat didefinisikan sebagai penyediaan dan ketersediaan layanan bank dengan menggunakan perangkat telekomunikasi, layanan tersebut dapat tetap berhubungan dengan bank

untuk mengelola akun dan mengakses informasi (Buse, 2007). *Mobile banking* juga merupakan media dimana nasabah dapat berinteraksi dengan bank melalui perangkat seperti *smartphone* (Laukkanen et al., 2007). Perkembangan dan penggunaan perangkat seluler membuat orang menjadi terbiasa dan memaksa perusahaan untuk menghasilkan layanan seluler yang terbaru.

Perkembangan *mobile banking* juga harus didukung dengan terjunnya masyarakat didalam inklusi keuangan. Dengan adanya inovasi *fintech*, orang yang sebelumnya tidak bisa akses ke layanan keuangan sekarang bisa diberdayakan (World Bank, 2018). Terdapat banyak manfaat yang dihasilkan oleh keuangan inklusi dan dapat membantu masyarakat dalam berkehidupan sehari-hari khususnya dalam bertransaksi. Indikator inklusi keuangan oleh Sarma (2015), telah mempertimbangkan tiga dimensi untuk mengukur inklusi keuangan yaitu (1) Aksesibilitas, yaitu kedalaman akses yang dimiliki (2) Availabilitas, yaitu ketersediaan untuk mengukur kedekatan akses (3) *Usage*, yaitu penggunaan untuk mengukur luas dan frekuensi penggunaan oleh customers.

Teori yang dipakai pada studi ini yaitu teori *signalling* dan teori inovasi disruptif. Teori sinyal menurut Brigham dan Houston (2001), adalah Tindakan yang diambil oleh manajemen perusahaan untuk memandu investor tentang bagaimana manajemen memandang prospek perusahaan. Hajhashem & Khorasani, (2015) menyebutkan Teori inovasi disruptif terjadi ketika kinerja dari teknologi baru yang lebih

mendominasi dibanding teknologi mainstream saat ini. Dengan kata lain, teknologi disruptif terjadi pada saat kinerja teknologi yang baru melampaui yang sebelumnya.

Shaikh et al., (2020) menemukan layanan yang diberikan oleh *Islamic fintech* ternyata mudah untuk digunakan (*easy to use*), penelitian ini menggunakan *technology acceptance model* dan ternyata efektif di *Islamic fintech*. Maka sejalan dengan Ali et al. (2019) yang menemukan bahwa *fintech* mempunyai potensi yang besar baik di konvensional maupun keuangan islami. Studi yang dilaksanakan Hernando dan Nieto (2006) serta Deyoung et al. (2007) menunjukkan *internet banking* dan lebih baik secara ekonomis dibanding bank yang tidak menggunakan internet banking berdampak positif terhadap ROA dan ROE.

D. Perspektif Islam Tentang Variabel Penelitian

1. Persepsi Kemanfaatan (Perceived of Usefulness)

Rasa kegunaan ini didasarkan pada gagasan "berguna," yang berarti "mampu digunakan secara menguntungkan atau untuk tujuan yang orang merasa dapat dicapai melalui penggunaan teknologi informasi." Selanjutnya, *perceived usefulness* menunjukkan tingkat kepercayaan seseorang terhadap pemanfaatan teknologi yang dapat membantu mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. (Wallace et.al, 2004). Sehingga jika persepsi kegunaan masyarakat tinggi maka dapat dikatakan mobile banking membantu dalam melakukan pembayaran atau transaksi.

teknologi dimana memberikan manfaat seperti mengefisiensikan waktu sehingga dalam melakukan pekerjaan jauh lebih cepat selain itu

رَمَضَانَ أَحْرَارًا لِلَّهِ

رَمَضَانَ
رَمَضَانَ
رَمَضَانَ
رَمَضَانَ
رَمَضَانَ
رَمَضَانَ

لَا تَشْكُرُونَ وَلَهُ هُوَ كُفْرًا عَمَّا كَانُوا يَكْفُرُونَ
لَا تَشْكُرُونَ وَلَهُ هُوَ كُفْرًا عَمَّا كَانُوا يَكْفُرُونَ
لَا تَشْكُرُونَ وَلَهُ هُوَ كُفْرًا عَمَّا كَانُوا يَكْفُرُونَ

Artinya: “Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur’an sebagai petunjuk bagi manusia dan

penjelasanpenjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya) sebanyak hari (yang ditinggalkannya) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur”.

Sesuai dengan uraian pada paragraf sebelumnya, kemajuan teknis modern yang semakin maju memungkinkan kegiatan masyarakat yang lebih luas, terutama dalam hal transaksi online.

Menelusuri pandangan al-qur’an tentang teknologi, banyak ayat alqur’an yang berbicara tentang alam raya. Sebagian ulama berpendapat terdapat 750 ayat yang berbicara tentang alam dan fenomenanya. Surah almulk ayat 19 menjadi salah satu ayat yang membahas teknologi informasi, dimana Allah berfirman:

Artinya: “dan apakah mereka tidak memperhatikan burung-burung yang mengembangkan dan mengatupkan sayapnya diatas mereka? tidak hanya yang menahannya (di udara) selain yang maha pemurah. Sesungguhnya dia maha melihat segala sesuatu” (QS. Al-Mulk: 19).

Jika dimaknai hal ini pernah dilakukan oleh manusia terdahulu ketika mereka mencoba terbang seperti burung. Mereka membuat sayap namun tidak berhasil. Selanjutnya, allah berfirman dalam surah Al-Anbiya ayat 80:

Artinya: “Dan telah kami ajarkan kepada daud membuat baju besi untuk guna memelihara kamu dalam peperanganmu, maka hendaklah bersyukur (kepada Allah)” (QS. Al-Anbiya’: 80).

Adanya penemuan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang informasi dan komunikasi, teknologi mulai berkembang pesat. Misalnya tercipta alat-alat (layanan) yang mendukung aktivitas manusia misalnya memudahkan dalam mengetahui dan mendapatkan informasi ketika bertransaksi selanjutnya, memberikan kemudahan dan kecepatan untuk menjalin silaturahmi ataupun bertransaksi dalam jarak yang jauh. Perkembangan pesat ini memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia sekaligus merupakan sarana bagi kesempurnaan manusia sebagai hamba Allah dan khalifahNya. Karena Allah telah mengaruniakan kenikmatan teknologi. Berkat Akal manusia adanya teknologi mampu memberikan kemudahan saling berbagi informasi dalam hal transaksi dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak kemudahan yang diperoleh dengan menggunakan teknologi atau sistem, semakin tinggi dampaknya terhadap minat konsumen.

3. Persepsi Kepercayaan

Muamalah adalah ajaran Islam yang menyangkut aturan-aturan dalam menata hubungan antar sesama manusia agar tercipta keadilan dan kedamaian dalam kebersamaan hidup manusia. Aspek muamalah merupakan bagian prinsipal dalam Islam karena dengannyalah kehidupan bersama manusia ditata agar tidak terjadi persengketaan dalam kontak sosial antara satu pihak dengan pihak lainnya dalam masyarakat. Dengan demikian muamalah menjadi sangat penting.

Manusia menurut ajaran Islam adalah khalifah di muka bumi, bertugas menata kehidupan sebaik mungkin sehingga tercipta kedamaian dalam hidup di tengah manusia yang dinamis. Kehidupan damai tidak serta merta, akan tetapi diciptakan dan dirancang. Oleh karena itu perlu diciptakan perangkat-perangkat dan aparat-aparat untuk menciptakan perdamaian tersebut.

Senapas dengan kata amanah adalah iman yang terambil dari kata amnun yang berarti keamanan atau ketenteraman, sebagai lawan kata dari “khawatir, cemas, atau takut”. Sesuatu yang merupakan milik orang lain dan berada di tangan Anda disebut sebagai amanah karena keberadaannya di tangan Anda tidak membuat khawatir, cemas, atau takut bagi pemilik barang tersebut; ia merasa tenteram bahwa Anda akan memeliharanya dan bila diminta, Anda rela menyerahkannya.

Tanggung jawab = menanggung dan memberi jawaban, sebagaimana di dalam bahasa Inggris, kita mengenal *responsibility = able to response*. Dengan demikian, pengertian takwa yang kita tafsirkan sebagai tindakan bertanggung jawab (yang ternyata lebih mendalam dari responsibility) dapat didefinisikan sebagai sikap dan tindakan seseorang di dalam menerima sesuatu sebagai amanah; dengan penuh rasa cinta, ia ingin menunaikannya dalam bentuk pilihan-pilihan yang melahirkan amal prestatif. Amanah adalah titipan yang menjadi tanggungan, bentuk kewajiban atau utang yang harus kita bayar dengan cara melunasinya sehingga kita merasa aman atau terbebas dari segala tuntutan.

Amanah (*trust*) adalah modal utama untuk terciptanya kondisi damai dan stabilitas di tengah masyarakat, karena amanah sebagai landasan moral dan etika dalam bermuamalah dan berinteraksi sosial.

Firman Allah dalam sebagai berikut:

نَجْعَ مَا كُنَّا نَبْلُغُكَ مِنْ حُكْمٍ بِحَاكِمٍ آتَىٰ كِتَابًا وَتَوَاصَوْا بِهِ يُبَيِّنْ لَكُمْ مَا كُنَّا نَبْلُغُكُمْ
 لَا تَوَالِي أُنْزَلَ لَيْسَ يُبَيِّنُكُمْ أَوْلِيَاءُ لَكُمْ إِذَا تَوَلَّوْا مِنْكُمْ
 صِبْغًا لَكُمْ فِي كَنْزِ اللَّهِ، وَبِطَنِكَ نَمُ
 طَسُ لَا رِجَابَ

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (Q.S An Nisa':58).*

Dalam kitab-kitab sejarah perjuangan Rasulullah, amanah merupakan salah satu di antara beberapa sifat yang wajib dimiliki para Rasul. Mereka bersifat jujur dan dapat dipercaya, terutama dalam urusan yang berkaitan dengan tugas kerasulan, seperti menerima wahyu, memelihara keutuhannya dan menyampaikannya kepada manusia, tanpa penambahan, pengurangan atau penukaran sedikitpun. Mereka juga bersifat amanah dalam arti terpelihara dari hal-hal yang dilarang oleh Allah baik lahir maupun batin. Menepati amanah merupakan moral yang mulia, Allah SWT. menggambarkannya sebagai orang mukmin yang beruntung.

ه
 وَكَانَ
 م
 وَكَانَ
 م

عِدَّةٌ مِنْهُمْ

رَعُونَ

Artinya: “*dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya*”. (Q.S Al Mu'minun:8).

Sebaliknya Allah tidak suka orang-orang yang berkhianat dan tidak merestui tipu dayanya, dan orang yang mengkhianati amanah termasuk salah satu sifat orang munafik (hifokrit). Amanah merupakan hak bagi mukallaf yang berkaitan dengan hak orang lain untuk menunaikannya karena menyampaikan amanah kepada orang yang berhak memilikinya adalah suatu kewajiban.

4. Penggunaan *Mobile Banking*

Secara konseptual, mobile banking terdiri dari tiga inter-relasi, yakni *mobile accounting*, *mobile brokerage*, dan *mobile* jasa informasi keuangan. Jenis-jenis pelayanan termasuk dalam kategori *accounting*, dan *brokerage* merupakan transaksi dasar jasa non-transaksi dasar merupakan hal yang esensial bagi sebuah instansi adalah *mobile banking* jasa informasi keuangan yang memuat jenis-jenis informasi keuangan pihak instansi tersebut (Handayani & Anitasari, 2022).

Menurut Hadi dan Novi, mobile banking merupakan layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile Banking* atau yang dikenal dengan *M-Banking*, merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan Keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-Banking* tidak akan berjalan apabila tidak didukung oleh telephonr seluler dan internet, setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas

ini, untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja (Aritonang & Afifah, 2021).

Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan Internet Banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, Laptop/Notebook, PDA, dan sebagainya (Noviryantika, 2019).

E. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Manfaat terhadap penggunaan layanan *mobile banking*

Mendefinisikan manfaat sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam berkerja. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem

informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Dita, 2016).

Berdasarkan beberapa definisi dan telaah literature di atas, dapat disimpulkan bahwa manfaat penggunaan teknologi informasi dapat berasal dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam mengambil keputusan untuk menerima teknologi informasi, dengan keyakinan bahwa penggunaan teknologi informasi akan membawa manfaat bagi pengguna teknologi informasi.

Hasil penelitian Ladesman (2018) yang mengatakan bahwasannya manfaat berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Sejalan dengan penelitian oleh (Wulandari, Mulyono, 2017; Laksamana, dkk 2018; Kaabir, 2020).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking* bank syariah indonesia. Semakin tinggi pengaruh manfaat maka semakin tinggi pula penggunaan *mobile banking* bank Syariah Indonesia. Sebaliknya, rendahnya Pengaruh manfaat dikaitkan dengan rendahnya penggunaan *mobile banking* bank syariah Indonesia.

H1 = *manfaat secara signifikan dan positif mempengaruhi penggunaan mobile banking BSI.*

2. Hubungan Kemudahan terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2008). Persepsi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau manual (Anatiya, t.t.).

Hasil penelitian Himawati (2018) menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Sejalan dengan penelitian (Ledesman,2018; Rahayu, 2019) dengan judul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya) Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

H2 = Terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

3. Hubungan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *mobile banking*

Menurut Shen dalam (Afifah, 2017) kepercayaan adalah harapan bahwa orang lain memutuskan untuk dipercaya tidak akan berperilaku oportunistis dengan mengambil keuntungan dari sebuah situasi. Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan (Mawey dkk., 2018).

Ketika kejahatan internet terus meningkat, keamanan dan privasi menjadi sangat penting ketika menggunakan *Internet banking*. Masalah keamanan dan privasi merupakan masalah yang paling dikhawatirkan oleh pengguna ketika menggunakan teknologi informasi. Sebagian besar pengguna tidak sepenuhnya memahami risiko keamanan dan privasi *e-banking*. Pengguna menilai bank telah memperhatikan keamanan dan privasi teknologi informasi *mobile banking*. Tidak harus bank besar, keamanan dan privasi nasabah terlindungi dengan baik.

Hasil penelitian Rahayu (2019) dengan judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan *Mobile banking* (Studi Empiris Pada Mahasiswa DI Yogyakarta) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sejalan dengan hasil penelitian (Marsono, 2019; Pranidana, 2020) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang

Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (*System Usage*), menunjukan faktor yang mempengaruhi sikap penggunaan *system informasi* adalah kepercayaan, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap sikap positif.

H3 = Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Ketatnya persaingan antar bank yang membuat bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Salah satu fasilitas yang diberikan oleh bank ialah *mobile banking*.

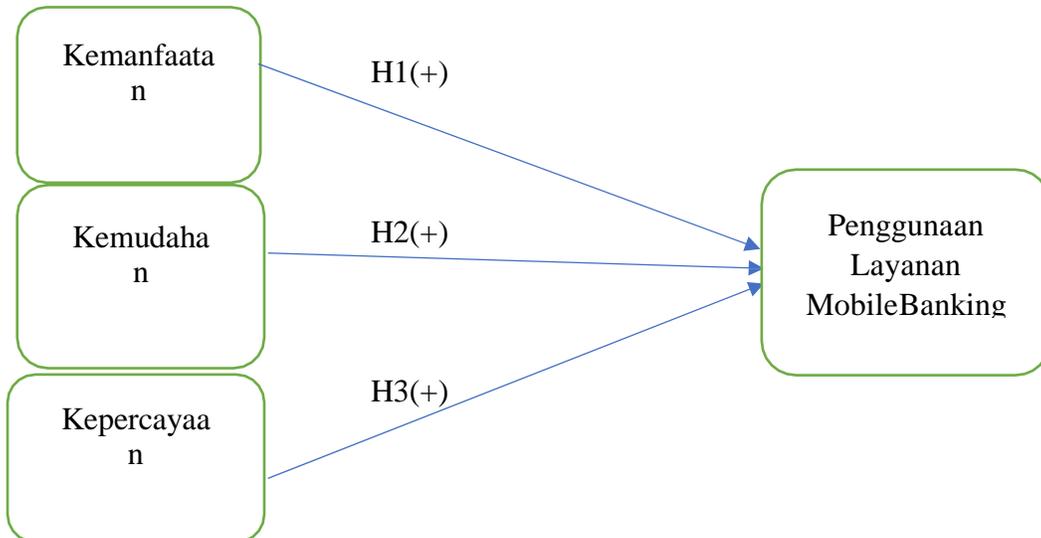
Manfaat didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi *mobile banking* dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Semakin besar manfaat *mobile banking* maka semakin besar pula mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakannya. Dibuktikan oleh penelitian Ledesman (2018) bahwa variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dapat dikatakan bahwa jika suatu teknologi *mobile banking* memberikan kemudahan bagi penggunaannya maka semakin besar pula minat

nasabah menggunakan teknologi *mobile banking* tersebut. Dibuktikan oleh penelitian Purwati (2018) bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *m banking*.

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Semakin besar kepercayaan dalam menggunakan teknologi *mobile banking* maka semakin besar pula minat seseorang menggunakan teknologi *mobile banking* tersebut. Dibuktikan oleh penelitian Harlan (2014) bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *m banking*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Data di olah peneliti (2023)

Keterangan: H1= manfaat secara signifikan dan positif mempengaruhi penggunaan mobile banking.

H2= Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

H3= kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan layanan mobile banking.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory*. Dimana penelitian kuantitatif adalah proses memperoleh data dengan menggunakan alat bantu berupa angka-angka untuk memberikan penjelasan tentang apa yang diinginkan. Pendekatan *explanatory* digunakan untuk menguji hipotesis. Menurut (Sugiono, 2017), *explanatory research* adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti dan pengaruh antar variabel. Alasan utama peneliti ini memakai metode *explanatory research* adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Malang. Berdasarkan masalah pada penelitian ini, peneliti akan meneliti penggunaan *mobile banking* di Kota Malang, metode yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner pada responden sebagai instrumen penelitian.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai sekumpulan obyek atau subyek yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu untuk di teliti, mempunyai ciri dan sifat tertentu untuk dipelajari. Oleh karena itu, populasi tidak hanya terdiri dari orang, tetapi juga objek lainnya (Supriyanto and

Ekowati 2019).

Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah Indonesia Cabang Sutoyo Malang dari tahun 2020 sampai tahun 2023 yaitu tidak di ketahui populasinya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, menggunakan pengambilan sampel *non-probability* atau juga disebut pengambilan sampel dengan sengaja dan bersifat subjektif (Indrawan & Yaniawati, 2014). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *sampling accidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015). Sehingga sampel penelitian ini akan diambil dari nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Sutoyo Malang yang bertemu tanpa sengaja di lokasi penelitian yaitu BSI Sutoyo Malang yang menggunakan *Mobile banking* BSI.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus dari Lemeshow:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

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

P = Maksimal estimasi (50% = 0,5)

d = Tingkat Kesalahan (10%)

Dari rumus diatas maka penentuan sampel sebagai berikut

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

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 100$$

karena populasinya 96,04 maka digenapkan menjadi 100.

D. Definisi Operasional Variabel

Perlu adanya penjelasan tentang variabel yang akan diteliti sebagai penyesuaian dalam pemilihan bahasa untuk penelitian ini. Beberapa definisi operasional variabel yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Varibel Independen

Merupakan variable bebas, sering disebut sebagai variabel prediktor atau penyebab, yang memprediksi atau menyebabkan variabel terikat. Definisi operasional variabel bebas adalah sebagai berikut:

a. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) (X1)

Sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem baru akan memberikan manfaat bagi penggunaanya berupa penyederhanaan dan peningkatan kinerja disebut sebagai persepsi

manfaat. (Davis, 1989). Variabel dalam penelitian didapatkan melalui kuisisioner berisi pernyataan-pernyataan spesifik terkait topik permasalahan, di isi oleh nasabah BSI.

b. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) (X2)

Persepsi seseorang tentang kemudahan adalah pendapatnya bahwa sesuatu dapat dengan mudah digunakan dan dipahami, sehingga mempermudah pekerjaannya. (Davis, 1989). Variabel dalam penelitian didapatkan melalui kuisisioner berisi pernyataan-pernyataan spesifik terkait topik permasalahan, di isi oleh nasabah BSI.

c. Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan adalah harapan bahwa pihak yang dipercaya tidak akan berlaku curang dengan mengambil keuntungan pribadi pada situasi tertentu. Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa masing-masing pihak saling bergantung dan saling membutuhkan. Menurut Mayer et al. (1995). Variabel dalam penelitian didapatkan melalui kuisisioner berisi pernyataan-pernyataan spesifik terkait topik permasalahan, di isi oleh nasabah BSI.

2. Variabel Dependen

Variabel terikat atau yang biasa dikenal dengan variabel dependen adalah variabel yang akan dipengaruhi. Variabel terikat dalam penelitian ini memiliki definisi operasional sebagai berikut:

a. Penggunaan *Mobile Banking*

Layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Variabel dan indikator penelitian ini dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Sumber
Manfaat (X1)	Manfaat didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.	1. <i>Makes Job easier</i> (menjadi lebih mudah) 2. <i>increase productivity</i> (menambah produktivitas) 3. <i>Enchance effectiviness</i> (mempertinggi efektifitas) 4. <i>Work more quickly</i> (bekerja lebih cepat) 5. <i>Job performance</i> (kinerja) 6. <i>Useful</i> (bermanfaat)	Likert	(Anatiya, 2021)
Kemudahan penggunaan (X2)	Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagaimana sejauh	1. <i>Easy to learn</i> (mudah di pahami) 2. <i>controllable</i> (terkendali)	Likert	Jogiyanto, 2015

	mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.	<p>3. <i>Clear Understanable</i> (jelas dan dapat di mengerti)</p> <p>4. <i>Flexible</i> (fleksibel)</p> <p>5. <i>Easy to become skillful</i> (dapat meningkatkan keterampilan pengguna)</p>		
Kepercayaan (X3)	Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang di percayainya akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang di harapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. kepedulian 3. Kredibilitas 4. Kejujuran 5. Ketulusan 	Likert	(Harlan, 2014).
Penggunaan <i>Mobile banking</i> (Y)	Layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan <i>mobile banking</i> dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. keinginan untuk menggunakan 2. akan tetap menggunakan di masa depan 3. Fleksibel 4. Efisien waktu 	Likert	(Maulana, 2018).

Sumber: Data di Olah Peneliti, 2023

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode survei digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data kuantitatif, yang menggunakan teknik pengumpulan data seperti kuesioner atau angket untuk mengungkapkan informasi atau data dari responden. Kuesioner adalah semacam pengumpulan data dimana responden diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau memberikan umpan balik tertulis untuk ditanggapi (Sugiyono,2015).

Dalam penelitian ini, kuesioner tertutup digunakan sebagai instrumen, yaitu kuesioner yang berisi beberapa pilihan yang dapat dipilih oleh responden. Skala Likert digunakan sebagai skala penilaian dalam penelitian ini, yaitu skala yang menggunakan skor berikut untuk mengukur perspektif seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial:

1. 5 = Sangat Setuju (SS), kategori sangat setuju dengan skor 5
2. 4 = Setuju (S), kategori setuju dengan skor 4
3. 3 = Netral (N) kategori netral dengan skor 3
4. 2 = Tidak Setuju (TS), kategori tidak setuju dengan skor 2
5. 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), kategori sangat tidak setuju dengan skor 1

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati. Semua fenomena secara spesifik disebut dengan variabel penelitian. Alat bantu yang digunakan adalah angket atau kuisisioner melalui google form. Yang mana kuisisioner

ialah teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2017).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari responden terhadap pernyataan kuisioner, peneliti menggunakan beberapa indikator untuk keperluan analisis kuantitatif serta memberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pedoman Nilai Jawaban Angket

No.	Simbol	Penjelasan	Skor
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	N	Netral	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Siregar, 2013

G. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis (Gozhali 2015).

1. Evaluasi Model Pengukuran (*ouher Model*)

a. *Convergent Validity*

Sejauh mana suatu ukuran atau indikator terhubung secara positif dengan ukuran atau indikator lain untuk konstruk yang sama disebut sebagai validitas konvergen. Akibatnya, item yang berfungsi sebagai penanda konstruk reflektif harus memiliki tingkat konvergensi atau *split varians* yang tinggi. Peneliti dapat memanfaatkan *outer loading* dari masing-masing indikator dan *Average Variance Extracted* (AVE) untuk menilai validitas konvergen (Sholihin and Ratmono 2020).

Outer loading yang tinggi menunjukkan indikator tersebut dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur, secara umum dijelaskan *outer loading* harusnya 0,708 atau lebih tinggi (Sholihin and Ratmono 2020). Skor AVE 0,50 atau lebih menunjukkan bahwa rata-rata suatu konstruk menjelaskan lebih dari setengah varians indikatornya. Ini adalah kriteria validitas konvergen yang harus dipenuhi oleh model pengukuran reflektif (Sholihin & Ratmono, 2020).

Selanjutnya hasil *convergent validity* dengan melihat nilai *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan variabel laten. Nilai *loading factor* 0,5-0,6 sudah di anggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity* (Anuraga dkk., 2017). Hasil uji *convergent validity* dengan menggunakan nilai *loading factor*. Bahwasannya sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011) yang menyatakan bahwa sebelum melakukan penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Loading Factor	Keterangan
Kemanfaatan (KM/X1)	KM1	0.803	Valid
	KM2	0.827	Valid
	KM3	0.888	Valid
	KM4	0.825	Valid
	KM5	0.889	Valid
	KM6	0.800	Valid
Kemudahan (KD/X2)	KD1	0.690	Valid
	KD2	0.865	Valid
	KD3	0.846	Valid
	KD4	0.762	Valid

	KD5	0.850	Valid
Kepercayaan (KP/X3)	KP1	0.787	Valid
	KP2	0.829	Valid
	KP3	0.768	Valid
	KP4	0.804	Valid
	KP5	0.661	Valid
Penggunaan Mobile Banking	P1	0.818	Valid
	P2	0.808	Valid
	P3	0.891	Valid
	P4	0.776	Valid

Sumber: diolah peneliti, 2023

b. Discriminant Validity

Discriminan Validitas atau model reflektif dinilai menggunakan *cross loading*, yaitu membandingkan nilai AVE dengan kuadrat nilai korelasi antar konstruk atau akar AVE dengan nilai korelasi antar konstruk. Korelasi indikator dengan konstruksinya dan konstruksi dari kolom lain digunakan untuk menghitung pembebanan silang.

Jika korelasi antara indikator dan kontrak lebih besar daripada korelasi antar kolom lainnya, berarti konstruk memprediksi ukuran kolomnya lebih baik daripada kolom lainnya. Kriteria lain untuk validitas diskriminan adalah bahwa akar AVE lebih besar dari korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya, atau bahwa nilai AVE lebih besar dari kuadrat korelasi antar konstruk (Yamin and

Kurniawan 2009).

Tabel 3.4
Hasil Reliabilitas

	Kemanfaatan (X1)	Kemudahan (X2)	Kepercayaan (X3)	Penggunaan <i>Mobile banking</i> (Y)
Kemanfaatan (X1)	0.847	0.699	0.576	0.610
Kemudahan (X2)	0.699	0.804	0.585	0.619
Kepercayaan (X3)	0.576	0.585	0.764	0.734
Penggunaan <i>Mobile banking</i> (Y)	0.610	0.619	0.734	0.752

Sumber: diolah peneliti 2023

c. *Composite Reliability*

Uji reliabilitas penelitian digunakan untuk mengetahui item instrumen penelitian apakah digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, akan memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten.

Koefisien variabel laten digunakan untuk menghitung reliabilitas komposit. Kriteria terlihat di dua tempat dalam keluaran ini: keandalan komposit dan *Cronbach alpha*. Sebagai persyaratan ketergantungan, keduanya harus lebih besar dari 0,70. Jika sebuah konstruksi memenuhi dua karakteristik ini, itu dianggap dapat diandalkan (Sholihin and Ratmono 2020).

d. *Cronbach Alpha*

Menurut (Dahlan, 2011), skala dari *cronbach alpha* dikelompokkan menjadi lima kriteria:

Tabel 3.5
Kriteria Cronbach Alpha

Skala Cronbach Alpha	Keterangan
0,81 sampai 1,00	Sangat reliabel
0,61 sampai 0,80	Reliabel
0,42 sampai 0,60	Cukup reliabel
0,21 sampai 0,41	Tidak reliabel
0,00 sampai 0,20	Sangat tidak reliabel

Sumber: Dahlan, 2011

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Merupakan evaluasi untuk menentukan dan melihat hubungan antara konstruk laten dan konstruk laten lainnya (Yamin dan Kurniawan, 2009). Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan dengan uji kecocokan model (model fit), *path coefficient*, dan *R-Square* (R^2). Pengujian uji model fit adalah untuk mengetahui terkait suatu model mempunyai kecocokan dengan data dengan memperhatikan indeks dari hasil pengujian berupa *average path coefficient* (APC), *average R-squared* (ARS) dan *average varians factor* (AVIF). Nilai p-value dari APC dan ARS $< 0,05$ yang berarti signifikan dan diterima. Sedangkan, untuk AVIF < 5 atau $< 3,3$ (Sholihin dan Ratmono, 2020).

Selanjutnya, saat mengevaluasi model struktural, *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen digunakan untuk menentukan kapasitas prediksi model struktural. Model struktural diuji dengan menguji nilai

R-square yang merupakan uji kecocokan model. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menjelaskan apakah faktor laten eksogen tertentu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel laten endogen. Nilai *R-square* sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut berturut-turut kuat, sedang, atau lemah (Ghozali dan Latan, 2015).

H. Pengujian Hipotesis

Setelah selesainya penilaian yang berbeda, baik model eksterior dan interior, hipotesis diuji. Arah keterkaitan antara faktor endogen dan eksogen dijelaskan melalui pengujian hipotesis. Menguji hipotesis dapat dilihat melalui nilai *t-statistik* dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai *t-statistik* yang digunakan adalah 1,96.

Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima jika *t-statistik* > 1,96. Untuk menolak / menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$. Apabila hasil pengujian hipotesis pada *outer model* signifikan, hal ini menunjukkan bahwa indikator dipandang dapat digunakan sebagai instrument pengukur variabel laten. Sementara, bilamana hasil pengujian pada *inner model* adalah signifikan, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian

Bab ini akan mendeskripsikan terkait hasil pengujian mengenai Analisis Pengaruh Kemanfaatan, kemudahan, dan kepercayaan Terhadap Layanan penggunaan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia sejumlah 100 responden. Dengan teknik pengambilan data melalui Google Forms (*google form*). Kuesioner tersebut disebarluaskan secara langsung (jalur pribadi) maupun disebarluaskan melalui grup-grup serta responden dalam penelitian ini juga turut ikut menyebarkannya secara paralel sehingga target responden yang diinginkan penulis dengan dapat cepat tercapai. Untuk menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan software SmartPLS dalam penelitian ini.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut menunjukkan bagaimana responden diklarifikasikan berdasarkan jenis kelamin mereka :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

Sumber data di olah peneliti 2023

Pada table 4.1 diketahui dari 100 responden terdapat 45 responden (45%) laki-laki dan 55 atau 55% perempuan. Artinya

responden pada penelitian ini di dominasi oleh perempuan mencapai 55%.

b. Responden Berdasarkan Usia

Berikut jumlah responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
20-25	68	68%
25-30	29	29%
>30	3	3%
Total	100	100%

Sumber: data primer di olah penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 100 dibagi menjadi tiga kelompok. Terdapat 68 atau 68% responden berusia 20-25 tahun, 29 atau 29% responden berusia di atas 25-30 tahun, 3 atau 3% berusia di atas 30. Artinya responden yang mendominasi penelitian ini berusia 20-25 tahun berjumlah 68 atau 68%.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Pada analisis ini peneliti mendeskripsikan hasil penelitian secara statistik bertujuan untuk mendeskripsikan data secara statistik terkait jawaban responden. Temuan analisis deskriptif masing-masing variabel, yang mencakup indikator, tercantum di bawah ini.

Tabel 4.3
Hasil Statistik Deskriptif Penelitian

Variabel	Item	N	Min	Max	Mean		Standar Deviasi
					Item	Variabel	
Kemanfaatan (KM/X1)	KM 1	100	1	5	3.83	3.84	0.567
	KM 2	100	1	5	3.81		0.595
	KM 3	100	1	5	3.84		0.524
	KM 4	100	1	5	3.84		0.543
	KM 5	100	1	5	3.89		0.445
	KM6	100	1	5	3.80		0.548
Kemudahan (X2)	KD 1	100	1	5	3.72	3.72	0.618
	KD 2	100	1	5	3,62		0.645
	KD 3	100	1	5	3.71		0.605
	KD 4	100	1	5	3.72		0.618
	KD 5	100	1	5	3.82		0.498
Kepercayaan (X3)	KP 1	100	1	5	3.90	3.87	0.520
	KP 2	100	1	5	3.88		0.453
	KP 3	100	1	5	3.89		0.508
	KP 4	100	1	5	3.86		0.548
	KP 5	100	1	5	3.83		0.511
Penggunaan <i>mobile banking</i> (Y)	P 1	100	1	5	3.78	3,52	0.593
	P 2	100	1	5	3.77		0.630
	P 3	100	1	5	3.79		0.571
	P 4	100	1	5	3.73		0.581

Output SmartPLS, diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.3 hasil deskriptif variabel penelitian. Maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Dalam penelitian ini, kemanfaatan memiliki nilai rata-rata variabel 3.84, seperti terlihat pada tabel 4.3, menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan variabel kepercayaan. Butir pertanyaan kedua (KM5) memiliki nilai *mean* terbesar sebesar 3,89, sedangkan butir pertanyaan ketiga (KM6) memiliki nilai *mean* terendah sebesar 3,80.
- b. Dalam penelitian ini, Kemudahan (KD) menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel adalah 3.72, menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan variabel Kemudahan. Butir pertanyaan pertama (KD5) memiliki nilai rata-rata terbesar sebesar 3.82, sedangkan butir pertanyaan ketiga (KD2) memiliki nilai *mean* terendah sebesar 3.62.
- c. Dalam penelitian ini, kepercayaan (KP) menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel adalah 3.87, menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan variabel kepercayaan. Butir pertanyaan kedua (KP1) memiliki nilai teratas sebesar 3.90, sedangkan butir pertanyaan kelima (KP5) memiliki nilai *mean* terendah sebesar 3.83.
- d. Dalam penelitian ini, Penggunaan *mobile banking* menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel adalah 3.52, menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan variabel Penggunaan *mobile*

banking. Butir pertanyaan ketiga (P3) memiliki nilai teratas sebesar 3.79, sedangkan butir pertanyaan keempat (P4) memiliki nilai mean terendah sebesar 3.73.

B. Hasil Uji Analisis Data

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. *Convergent Validity*

Validitas konvergen menentukan besarnya konsistensi antara indikator dan variabel sebagaimana yang tertera pada konsep teoritis. Pada validitas konvergen terdapat tiga tahap pengujian yaitu *outer loading*, *composit reliability* dan *averae variance extracted*. Untuk mencapai standar *convergent validity*, *loading factor* 0,5-0,6 dianggap cukup (Ghozali, 2012). Hasil uji *convergent validity* dengan menggunakan nilai *loading factor* dapat dilihat pada tabel 4.4.

Table 4.4
Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Item	Loading Factor	Keterangan
Kemanfaatan (X1)	KM1	0,871	Valid
	KM2	0,877	Valid
	KM3	0,767	Valid
	KM4	0,825	Valid
	KM5	0,845	Valid
	KM6	0,849	Valid
Kemudahan (X2)	KD1	0,851	Valid
	KD2	0,827	Valid
	KD3	0,838	Valid
	KD4	0,806	Valid
	KD5	0,871	Valid
Kepercayaan (X3)	KP1	0,872	Valid
	KP2	0,762	Valid
	KP3	0,889	Valid
	KP4	0,884	Valid

	KP5	0,775	Valid
Penggunaan <i>Mobile banking</i> (Y)	P1	0,875	Valid
	P2	0,896	Valid
	P3	0,854	Valid
	P4	0,877	Valid

Sumber diolah peneliti 2023

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel 4.4. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergen validity* karena memiliki nilai *loading factor* > 0,60, kesimpulannya konstruk untuk semua variabel bisa digunakan untuk diuji hipotesis.

b. *Diskriminan Validity*

Pada validitas deskrimina parameter yang diukur ialah dengan membandingkan nilai akar AVE harus lebih besar dibandingkan dengan variable laten lainnya. Uji validitas deskriminan tertera pada tabel berikut:

Table 4.5
Hasil Uji Deskriminan Validitas Antar Variabel

Konstruk	Kemanfaatan	Kemudahan	Kepercayaan	Penggunaan Mobile Banking
KD1	0,602	0,851	0,612	0,738
KD2	0,566	0,827	0,541	0,713
KD3	0,407	0,838	0,480	0,614
KD4	0,542	0,806	0,373	0,597
KD5	0,523	0,871	0,510	0,583
KM1	0,871	0,594	0,542	0,776
KM2	0,877	0,603	0,402	0,763
KM3	0,767	0,425	0,263	0,560
KM4	0,825	0,532	0,414	0,725
KM5	0,845	0,473	0,418	0,667
KM6	0,849	0,542	0,586	0,742
KP1	0,426	0,531	0,872	0,574
KP2	0,333	0,459	0,762	0,402
KP3	0,471	0,506	0,889	0,605
KP4	0,512	0,550	0,884	0,668
KP5	0,441	0,490	0,775	0,640
PLM1	0,664	0,684	0,630	0,875
PLM2	0,806	0,703	0,582	0,896
PLM3	0,770	0,675	0,644	0,854
PLM4	0,716	0,673	0,611	0,877

Sumber data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa akar AVE masing-masing variabel lebih besar dari pada nilai korelasi variabel tersebut terhadap variabel lainnya. Hal ini menunjukkan *discriminant*

validity telah terpenuhi dalam penelitian ini.

Evaluasi selanjutnya, yaitu dengan membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Hasil yang direkomendasikan adalah nilai akar AVE harus lebih tinggi dari korelasi antar konstruk (Yamin dan Kurniawan, 2011). Model memiliki *discriminant validity* yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model. Nilai AVE yang baik disyaratkan memiliki nilai lebih besar dari 0,50. Dalam penelitian ini, nilai AVE dan akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk dapat ditunjukkan pada Tabel 4.6 :

Tabel 4.6
Nilai AVE

Variabel	Nilai Composite Reliability
Kemanfaatan	0.706
Kemudahan	0.704
Kepercayaan	0.703
Penggunaan <i>Mobile banking</i>	0.766

Sumber data di olah peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 semua konstruk menunjukkan nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 yaitu dengan nilai terkecil 0,703 untuk variabel kepercayaan dan terbesar 0,766 untuk variabel penggunaan mobile banking. Nilai tersebut sudah memenuhi persyaratan sesuai dengan batas nilai minimum AVE yang ditentukan yaitu 0,50. Setelah diketahui nilai akar kuadrat dari AVE untuk masing-masing konstruk, tahap selanjutnya adalah membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk dalam model. Pada penelitian ini hasil dari korelasi antar

konstrak dengan nilai akar kuadrat AVE dapat ditunjukkan pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Nilai korelasi antar konstrak dengan nilai akar kuadrat AVE

	Kemanfaatan	Kemudahan	Kepercayaan	Penggunaan Mobile Banking
Kemanfaatan	0,840			
Kemudahan	0,634	0,839		
Kepercayaan	0,529	0,607	0,838	
Penggunaan Mobile Banking	0,836	0,782	0,704	0,875

Dari Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing konstrak lebih besar daripada nilai korelasinya sehingga konstrak dalam model penelitian ini masih dapat dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik

c. *Composite Reliability*

Pada pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui tentang keandalan alat ukur tersebut dengan *composite reliability* harus $> 0,70$. Berikut nilai *composite reliability* dalam tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8
Nilai *Composite Reliability*

Variabel	Nilai <i>Composite Reliability</i>
Kemanfaatan	0.935
Kemudahan	0.922
Kepercayaan	0.922
Penggunaan <i>Mobile banking</i>	0.929

Sumber diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.9 diketahui bahwa semua variable dalam penelitian ini memenuhi nilai *composite reliability* yang

berarti konstruk penelitian ini dapat dianggap dan dapat diandalkan.

d. *Cronbach Alpha*

Tabel 4.9
Nilai *Cronbach Alpha*

Variabel	Nilai Cronbach Alpha
Kemanfaatan	0.911
Kemudahan	0.902
Kepercayaan	0.871
Penggunaan <i>Mobile banking</i>	0.850

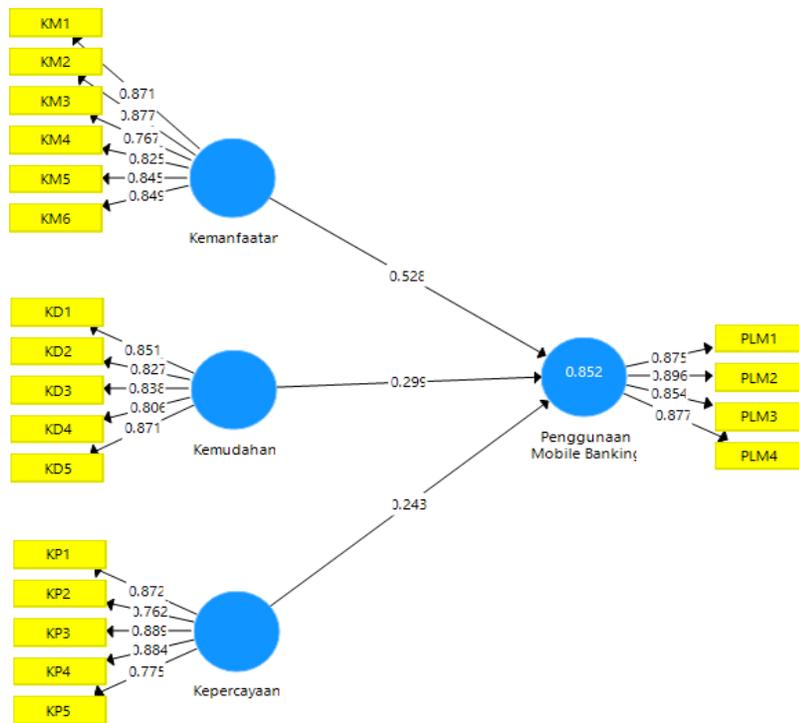
Sumber data diolah peneliti, 2023

Dari hasil output SmartPLS pada Tabel 4.10 menunjukkan nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada diatas nilai 0,70. Dengan nilai yang dihasilkan tersebut, semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang telah disyaratkan.

2. Evaluasi Model Struktural

Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran-ukuran *Stone-Geisser Q Square test* dan juga melihat koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas estimasi diuji dengan *t- statistik* melalui prosedur *bootstraping*.

Gambar 4.1
Model struktural



Nilai *R-Square* model penelitian kemudian ditentukan dengan melihat model struktural (*inner model*). *R-Square* digunakan untuk menguji kelayakan model pada setiap variabel laten independen terhadap variabel dependen. Tabel berikut menunjukkan hasil penggunaan untuk menguji nilai *R-Square*:

Tabel 4.10
Nilai R-Square

Variabel	Nilai R-Square
Penggunaan <i>mobile banking</i> (Y)	0,852

Sumber diolah peneliti, 2023

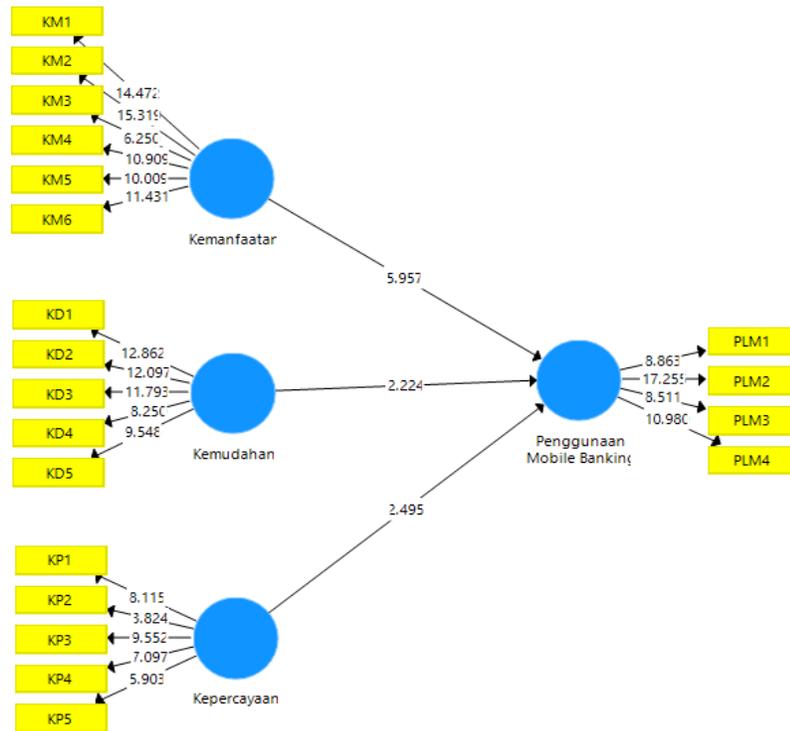
Berdasarkan nilai *r-square* pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai *r-square* penggunaan *mobile banking* sebesar 0,852 atau 85,2 %. Hal ini berarti variabel penggunaan *mobile banking* mampu menjelaskan

variabilitas konstruk kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan sebesar 85,2%, dan sisanya sebesar 24,8% yang tidak digunakan pada penelitian ini.

3. Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Untuk pengujian hpotesis dibutuhkan nilai *t-statistik* dan *p-value*. Dalam penelitian ini tingkat signifikansi yang dipakai sebesar 5% (0.05). dan nilai *t-statistik* sebesar 1,96. Dalam penelitian ini *Ha* diterima apabila nilai *p-value* < 0,005 dan nilai *t-statistik* > dari *t-tabel* 1,96. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.10 dan untuk hasil model penelitian ini dapat digambarkan seperti tampak pada Gambar 4.2:

Gambar 4.2
Model diagram penelitian



Tabel 4.11
Hasil Uji *path coefficient*

	Original Sample	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
Kemanfaatan -> Penggunaan Mobile Banking	0,528	5,957	0,000
Kemudahan -> Penggunaan Mobile Banking	0,299	2,224	0,027
Kepercayaan -> Penggunaan Mobile Banking	0,243	2,495	0,013

Sumber: diolah peneliti, 2023

Hipotesis pertama menguji apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien beta 0,528 dengan nilai *t statistik* 5,957 dan nilai *p value* sebesar 0,000. Dari hasil pengujian yang dilakukan dinyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* karena nilai *t statistik* sebesar $5,957 > 1,96$ dan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis pertama diterima.

Hipotesis kedua menguji apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien beta 0,299 dengan nilai *t statistik* 2,224 dan nilai *p value* sebesar 0,027. Dari hasil pengujian yang dilakukan dinyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* karena nilai *t statistik* sebesar $2,224 > 1,96$ dan nilai *p value* sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga hipotesis kedua diterima.

Hipotesis ketiga menguji apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien beta 0,243 dengan nilai *t statistik* 2,495 dan nilai *p value* sebesar 0,013.

Dari hasil pengujian yang dilakukan dinyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* karena nilai *t statistik* sebesar $2,495 > 1,66$ dan nilai *p value* sebesar $0,013 < 0,05$ sehingga hipotesis ketiga diterima.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* BSI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* di Malang. Berdasarkan hasil pengujian nilai *t statistik* sebesar $5,957 > 1,96$ dan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemanfaatan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan *mobile banking* dipengaruhi oleh kemanfaatan. Semakin tinggi nilai manfaat yang dimiliki oleh masyarakat mengenai *mobile banking* baik dari segi operasional maupun produk-produknya maka semakin meningkat pula penggunaan *mobile banking* nya. Sebaliknya, jika manfaat yang dimiliki rendah maka penggunaan *mobile banking* juga semakin menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Risma, 2017) variabel manfaat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hasil ini juga didukung dengan teori yang digunakan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* BSI. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa bermanfaat dan tidak membutuhkan usaha lebih dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dengan demikian masyarakat merasa layanan *mobile banking* merupakan layanan yang bermanfaat dalam melakukan transaksi *mobile banking*.

Dengan demikian bahwa selama layanan *mobile banking* dapat terus memberikan manfaat dalam penggunaannya yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi pada *mobile banking*, kemanfaatan yang diberikan antara lain seperti membayar angsuran, transfer uang kapan saja dan dimana saja dengan adanya layanan *mobile banking*. Sehingga, memungkinkan akan terus mendorong adopsi pada layanan *mobile banking*. Untuk itu Bank Syariah Indonesia Kota Malang harus lebih meningkatkan kemanfaatan dalam mengakses layanan-layanan *mobile banking* yang tersedia serta memaksimalkan dan memberikan kebaruan-kebaruan dari layanan *mobile banking* sehingga dapat terus meningkatkan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* secara terus-menerus.

B. Pengaruh kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* BSI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* di Malang. Berdasarkan hasil pengujian nilai *t statistik* sebesar $2,224 > 1,96$ dan nilai *p value* sebesar $0,027 < 0,05$ sehingga hipotesis kedua diterima.

Hasil menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang memiliki kemudahan yang baik mengenai produk-produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia maka akan meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking* BSI. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kemudahan seseorang terhadap BSI, maka penggunaannya semakin rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Risma, 2017) variabel kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hasil ini juga didukung dengan teori yang dikemukakan (Jogiyanto, 2008) bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga apabila kemudahan yang diberikan tidak memerlukan usaha yang besar untuk melakukan transaksi di *mobile banking* maka akan terus menggunakannya.

Penelitian (Dahlia, 2017), menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Irfan, 2016) yang menyatakan kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Dari hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking* BSI. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dalam

menggunakan *mobile banking* sangat membantu pengguna dari pemakaian sistem tersebut. Dengan penggunaan dan cara pengoperasiannya mudah, nasabah dapat menggunakan suatu sistem dan merasakan kemudahannya.

Dengan demikian bahwa selama layanan *mobile banking* dapat terus memberikan kemudahan dalam penggunaannya yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi pada *mobile banking*, kemudahan yang diberikan antara lain kapan saja dan dimana saja dengan adanya layanan *mobile banking*. Sehingga, memungkinkan akan terus mendorong adopsi pada layanan *mobile banking*. Untuk itu Bank Syariah Indonesia Kota Malang harus lebih meningkatkan kemudahan dalam mengakses layanan-layanan *mobile banking* yang tersedia serta memaksimalkan dan memberikan kebaruan-kebaruan dari layanan *mobile banking* sehingga dapat terus meningkatkan masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* secara terus-menerus.

C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* BSI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking di Malang. Berdasarkan hasil pengujian nilai t statistik sebesar $2,495 > 1,66$ dan nilai p value sebesar $0,013 < 0,05$ sehingga hipotesis ketiga diterima.

Sejalan dengan penelitian (Rahayu, 2019) menunjukkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara persepsi kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*, artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan maka penggunaan *mobile banking* semakin meningkat pula. Apabila nasabah mulai

mempercayai suatu produk maka penggunaannya akan menjadi besar, begitu juga sebaliknya apabila nasabah tidak mampu mempercayai pada *mobile banking* tersebut maka penggunaan teknologi tersebut akan berkurang atau bahkan tidak ada kualitas dalam menggunakan *mobile banking*.

Adapun berdasarkan hasil dapat disimpulkan, kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* BSI. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat dalam mengadopsi penggunaan layanan *mobile banking* telah memiliki rasa percaya yang baik hal ini dikarenakan masyarakat merasa dalam menggunakan layanan tersebut data pribadi yang di lengkapi masih dilaah batas yang wajar sehingga mengindikasikan persepsi positif oleh masyarakat dalam mengadopsi layanan *mobile banking* BSI.

Dengan demikian masyarakat dalam menggunakan layanan semakin percaya dengan informasi sehingga dapat menggunakan layanan *mobile banking* dengan kepercayaan dalam melakukan transaksi pada layanan *mobile banking*.

Dengan demikian bahwa penyedia layanan transaksi secara digital dan Lembaga Bank Syariah Indonesia yang terlibat harus kebersamai dalam mengembangkan sistem kepercayaan yang baik serta mengedepankan transparansi agar terciptanya persepsi positif masyarakat sehingga mampu memaksimalkan kepercayaan para nasabah melakukan transaksi secara *online* terlebih dapat terus meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan secara terus menerus.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa:

1. Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* bank syariah Indonesia pada nasabah bank syariah Indonesia cabang sutoyo malang. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah menguasai apa itu bank syariah dan manfaat menggunakan bank syariah secara efektif di Lembaga perbankan.
2. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* bank syariah pada nasabah. Menurut hasil uji analisis data, hal ini juga dapat menunjukkan Ketika nasabah berpendapat bahwa bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam dan bebas riba, maka akan mempengaruhi penggunaan bank syariah.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* bank syariah Indonesia pada nasabah bank syariah Indonesia cabang sutoyo malang. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah menguasai apa itu bank syariah dan juga percaya menggunakan bank syariah secara efektif di Lembaga perbankan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk pihak Universitas
 - a. Untuk pihak fakultas atau universitas bekerjasama dengan bank syariah dengan mengadakan upaya-upaya untuk meningkatkan minat mahasiswa terhadap bank syariah seperti seminar, pengadaan fasilitas berbasis syariah di Universitas dan lainnya.
 - b. Untuk pihak fakultas atau universitas perlu menjalin hubungan atau kerjasama dengan bank syariah, demi terciptanya hubungan yang saling menguntungkan. Seperti menjadikan bank syariah sebagai bank resmi pembayaran administrasi.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya
 - a. Untuk peneliti yang akan datang diharapkan dapat mengembangkan variabel-variabel lain terkait dengan minat menabung nasabah.
 - b. Peneliti hanya mengambil responden nasabah BSI Sutoyo Malang, sehingga peneliti selanjutnya lebih baik mengambil responden dari nasabah bank lain dengan jumlah populasi beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Lampung, & Rimadona, D. (2023). *Legal Aspects in Al Murabahah Financing Contract in Sharia Banking: Study at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kedaton Branch, Bandar Lampung*. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 2(2), 99–111. <https://doi.org/10.35912/jihham.v2i2.1397>
- Handayani, S., & Anitasari, M. (2022). *Karakteristik Pengguna Mobile Banking di Kota Bengkulu*. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1.2002>
- Iriani, A. F. (2018). *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*. 2(2).
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo*.
- Noviryantika, N. (2019). *Dampak Layanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Ekonomi Integra*, 9(1), 031. <https://doi.org/10.51195/iga.v9i1.123>
- Panggulu, F. I., Kusumapradja, R., & Widjaja, L. (2022). *Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Teori TAM*. *Jurnal Health Sains*, 3(2), 221–232. <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i2.429>
- Putri, A., & Marlius, D. (2022). *Penerapan M-Banking dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Padang [Preprint]*. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/uas2j>
- Saputri, D. S., Rahayu, S. P., Anggraini, A. A., Wibowo, T. A. P., & Sulistiyani, D. E. (t.t.). *Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES*.

Sulfiana, E. (2020). *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.*

Valiant, V., & Paramita, S. (2022). *Peran Aplikasi Tiktok Sebagai Media Komunikasi Ekspresif Penyintas Covid- 19.* *Kiwari*, 1(3), 558–565. <https://doi.org/10.24912/ki.v1i3.15854>

**LAMPIRAN
LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jl. Ir. Soekarno No. 34 Dadaprejo Kota Batu 65323, Telp. (0341) 531133
Fax (0341) 531130 Website : <http://pasca.uin-malang.ac.id>, email :
pps@uin-malang.ac.id

Malang, 11 Desember 2023

Assalamualaikum Wr. Wb

Bapak/ Ibu warga Muslim Kota Malang, yang terhormat.

Perkenalkan saya Shaila Farizqiyah mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang program studi Ekonomi Syari'ah, saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/ibu memberikan respon terkait kuesioner penelitian tesis saya yang berjudul "***Analisis Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia***".

Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan penelitian ilmiah, sehingga jawaban Bapak/ibu memberikan kontribusi besar bagi pengembangan pengetahuan. Jawaban yang diberikan tidak berhubungan dengan status kedudukan Bapak/ibu. Oleh karena itu diharapkan Bapak/ibu memberikan pernyataan yang benar-benar sesuai dengan diri Bapak/ibu.

Saya ucapkan banyak terimakasih atas kesediaan Bapak/ibu menjadi responden pada penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya
Peneliti

SHAILA FARIZOYAH
NIM. 200504210021

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh kemanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap penggunaan layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Email :

No. hp :

Berikan tanda silang (x) pada nilai yang anda anggap sesuai

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N =Netral

TS =Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Mobile banking membuat saya lebih mudah mengakses informasi tentang saldo rekening saya di Bank Syariah Indonesia					
2.	Penggunaan mobile banking di Bank Syariah Indonesia menghemat waktu saya dalam melakukan transaksi perbankan.					
3.	Saya merasa mobile banking bank Syariah Indonesia membantu saya mengontrol pengeluaran dan keuangan pribadi saya dengan prinsip Syariah					
4.	Saya merasa lebih aman menggunakan mobile banking daripada mengunjungi kantor bank fisik					
5.	Menggunakan mobile banking membantu saya melakukan transfer dana dengan lebih cepat					
6.	Saya merasa proses pembayaran tagihan menjadi lebih efisien dengan mobile banking					
7.	Antarmuka aplikasi mobile banking mudah dipahami					

8.	Intruksi atau panduan yang diberikan oleh aplikasi mobile banking sangat membantu dalam memahami fitur-fiturnya.									
9.	Saya merasa nyaman menggunakan mobile banking karena desain antarmukanya sederhana dan intuitif									
10.	Informasi tentang cara menggunakan mobile banking disediakan dengan jelas oleh bank									
11.	Mobile banking memberikan fleksibilitas dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja									
12.	Saya merasa mobile banking memberikan kemudahan dalam mengelola tagihan dan pembayaran dengan prinsip syariah									
13.	Saya percaya bahwa layanan mobile banking akan berfungsi dengan baik saat saya membutuhkannya									
14.	Saya merasa puas dengan kecepatan dan performa mobile banking dalam melakukan transaksi dan menampilkan informasi akun									
15.	Aplikasi mobile banking BSI mampu menjaga keamanan dalam bertransaksi									
16.	Aplikasi mobile banking BSi dapat dipercaya untuk bertransaksi									
17.	Informasi yang diberikan mobile banking BSI kepada nasabah sesuai									
18.	Mobile banking BSi mampu memuaskan nasabah karena memenuhi tanggung jawab terhadap nasabahnya									

Lampiran 1: Tabulasi Data Responden

KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3

4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	3	3	2	1	1	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3

3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4
4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4

3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

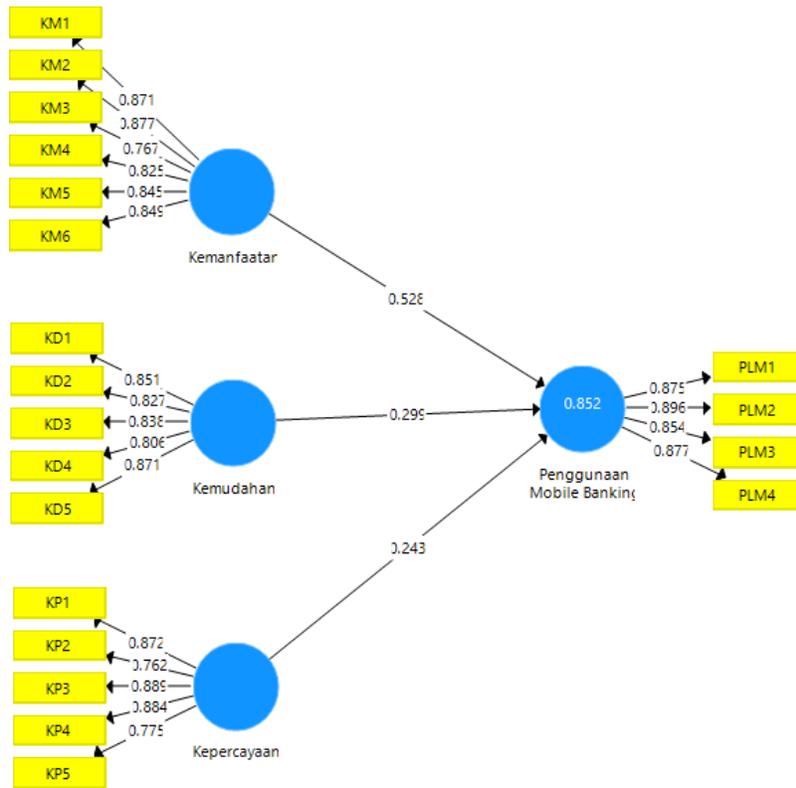
KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	PM1	PM2	PM3	PM4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	2	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	3	4	4	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	2	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3

2. Hasil Analisis SmartPLS



3. Lampiran Laten Variabel Korelasi

	Kemanfaatan	Kemudahan	Kepercayaan	Penggunaan Mobile Banking
Kemanfaatan	0,840			
Kemudahan	0,634	0,839		
Kepercayaan	0,529	0,607	0,838	
Penggunaan Mobile Banking	0,836	0,782	0,704	0,875

4. Lampiran Uji Path Coefficient

	Original Sample	T Statistics	P Values
Kemanfaatan -> Penggunaan Mobile Banking	0,528	5,957	0,000
Kemudahan -> Penggunaan Mobile Banking	0,299	2,224	0,027
Kepercayaan -> Penggunaan Mobile Banking	0,243	2,495	0,013

5. Lampiran Statistik Deskriptif

Variabel	Item	N	Min	Max	Mean		Standar Deviasi
					Item	Variabel	
Kemanfaatan (KM/X1)	KM 1	100	1	5	3.83	3.84	0.567
	KM 2	100	1	5	3.81		0.595
	KM 3	100	1	5	3.84		0.524
	KM 4	100	1	5	3.84		0.543
	KM 5	100	1	5	3.89		0.445
	KM6	100	1	5	3.80		0.548
Kemudahan (X2)	KD 1	100	1	5	3.72	3.72	0.618
	KD 2	100	1	5	3,62		0.645
	KD 3	100	1	5	3.71		0.605
	KD 4	100	1	5	3.72		0.618
	KD 5	100	1	5	3.82		0.498
Kepercayaan (X3)	KP 1	100	1	5	3.90	3.87	0.520
	KP 2	100	1	5	3.88		0.453
	KP 3	100	1	5	3.89		0.508
	KP 4	100	1	5	3.86		0.548
	KP 5	100	1	5	3.83		0.511
Penggunaan <i>mobile banking</i> (Y)	P 1	100	1	5	3.78	3,52	0.593
	P 2	100	1	5	3.77		0.630
	P 3	100	1	5	3.79		0.571
	P 4	100	1	5	3.73		0.581