

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP MASLAHAT PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
(STUDI PADA BSI KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



SRI WAHYUNI

17 0402 0016

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP MASLAHAT PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
(STUDI PADA BSI KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap Masyarakat Pengguna Mobile Banking Studi pada BSI Kota Palopo yang ditulis oleh Sri Wahyuni Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0016 mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 24 Mei 2022 Miladiyah bertepatan dengan 23 Syawal 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 18 Agustus 2022

TIM PENGUJI

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H. | Ketua Sidang |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang |
| 3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M | Penguji I |
| 4. Ishak, S.E.I., M.E.I | Penguji II |
| 5. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Pembimbing |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Takdir, S.H., M.H.
NIP 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP 19861020 201503 1 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SRI WAHYUNI
NIM : 17 0402 0016
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

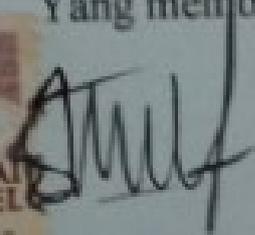
Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian Pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 26 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,




Sri Wahyuni
NIM. 1704020016

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ نَبِيِّنَا مُحَمَّدًا
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji dan syukur senantiasa kita

haturkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kita kekuatan, kemampuan dan kesempatan beserta banyak nikmatnya yang lain, sehingga kita dapat menyelesaikan berbagai urusan kita didunia, terkhusus terhadap penyelesaian karya ilmiah berupa tugas akhir saya sebagai seorang mahasiswa.

Sholawat dan salam kita curahkan kepada junjungan Nabiullah Muhammad SAW, Nabi terakhir yang ditunjuk oleh Allah SWT sebagai nabi yang membawa Risalah untuk semua umat manusia dan diwahyukan kitab yang menjadi pedoman dalam menjalan kehidupan di dunia untuk memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan studi dalam suatu perguruan tinggi akan membuat sebuah karya tulis ilmiah yaitu skripsi, yang disusun sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh kampus. Tugas skripsi ini dibuat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) dalam program studi Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dalam penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, terkhusus kepada kedua orang tua saya yaitu ayah saya yaitu Sutomo dan Ibu saya Hasmida yang telah memberikan bimbingan, dorongan atau semangat yang diberikan kepada saya dan untuk mama terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini hari ini anak terakhir mama

berusaha untuk mendapatkan Gelar S.E Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada mama orang paling berharga dalam hidup saya, memahami diri saya terima kasih telah menjadi ibu sekaligus menjadi seorang ayah untukku yang sempurna. Adapun pihak-pihak lain yang juga membantu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, dan juga kepada para jajarannya, Bapak Dr. H. Muammar Arafat, M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan., Bapak Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan., dan Bapak Dr. Muhaemin, M.A sebagai Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
2. Ibu Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dan juga Kepada Bapak Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik., dan Bapak Tadjuddin, SE, M.Si., AK., CA., Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan., dan Bapak Takdir, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., selaku Pembimbing saya. Terimakasih atas bantuan dan arahnya kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hendra Safri, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, begitupun juga dengan Ibu Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku

Sekretaris Program Studi., yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri Palopo yang telah menyebarkan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya.
6. Ibu Hamida, S.E, M.M selaku Dosen Penasehat Akademik saya.
7. Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
8. Seluruh Pihak Bank Umum Syariah yang telah menyediakan laporan keuangan tahunan di website masing-masing, sehingga memberikan saya kemudahan dalam mengumpulkan data-data dalam penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2017, terkhusus teman-teman sekelas Saya yaitu kelas Perbankan Syariah A. Terima kasih atas perjuangan yang telah kita lakukan bersama-sama menempuh jenjang pendidikan dibangku kuliah.
10. Dan pihak-pihak lain yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

Semoga kita semua senantiasa dalam perlindungan Allah SWT, senantiasa diberi kesehatan, dan aktivitas-aktivitas kita berada dalam kebaikan dan diberi kemudahan dalam melaksanakan serta bernilai ibadah di sisi Allah SWT.

Palopo, 26 Januari 2022

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik dibawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Đađ	Đ	De dengan titik dibawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atau vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
ا	<i>Fathah</i>	A	<i>ā</i>
إ	<i>Kasrah</i>	I	<i>ī</i>
أ	<i>Dammah</i>	U	<i>ū</i>

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
او	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ ...	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَات : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā Marbūtah

Transliterasi untuk *tā marbūtah* ada dua, yaitu: *tā marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*, dalam literashi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعِمْ : *nu'ima*
عُدُّوْ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ : Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandan dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*Alif lam Ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asysyamsu*)
الزَّيْتُونَةُ
الْفَلْسَفَةُ
الْبَيْلَادُ

: *al-zalزالah* (bukan *az-zالزالah*)

: *al-fالسالah*

: *al-bالالadu*

7. Hamzan

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

: *ta’murunna*

: *al- nau’*

: *syai’un*

: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dilakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata al- Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasikan secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba’in al-Nawāwī

Risālah fi Ri’āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ دِينُ اللَّهِ *dīnullāh billāh*

Adapun ta' *marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku menggunakan huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-lazi unzila fihi al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hamid Abu Zayd

Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyri al-Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT. = Subhanahu Wa Ta'ala

SAW. = Sallallahu 'Alaihi Wasallam

AS = 'Alaihi Al-Salam

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Landaran Teori	11
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Sumber Data	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN



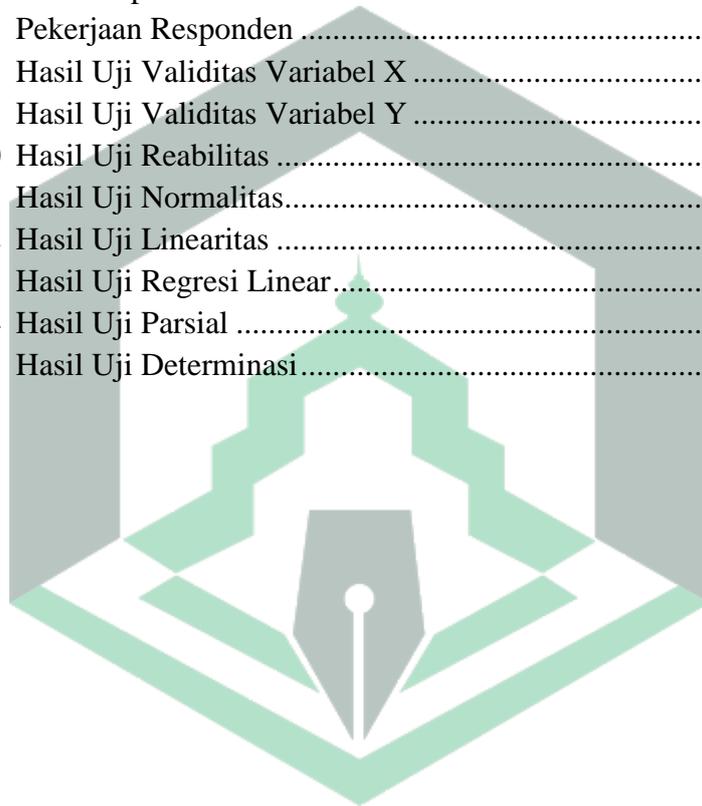
DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan 1 Q.S Al-Anbiya/21: 107	18
---------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.2	Populasi Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BSI Kota Palopo Tahun 2021	32
Tabel 4.3	Skala Pengukuran Responden (Skala Likert).....	34
Tabel 4.4	Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4.5	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.6	Usia Responden.....	47
Tabel 4.7	Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel X	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear.....	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial	57
Tabel 4.15	Hasil Uji Determinasi.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Market Share Bank Syariah Tahun 2016-2021	2
Gambar 2.1	Kerangka Fikir Penelitian.....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jawaban Responden
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reabilitas
- Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 Uji Hipotesis



ABSTRAK

Sri Wahyuni, 2022. *“Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Masalah Penggunaan Mobile Banking”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muh. Ruslan Abdullah

Skripsi ini membahas tentang seberapa besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap masalah penggunaan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang dimiliki kepercayaan tersebut terhadap penggunaan mobile banking. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dimana populasi yang dimiliki adalah 1500 nasabah pengguna mobile banking. Dari total populasi tersebut ditarik sampel dengan menggunakan metode slovin sehingga didapatkan sampel berjumlah 93 nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar dengan format goggle formulir melalui aplikasi whatsapp. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari tiga uji yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas., selanjutnya adalah uji regresi linear sederhana dan uji hipotesis yang meliputi uji parsial dan uji determinasi. Hasil penelitian yang didapatkan adalah variabel independen dalam penelitian ini yaitu kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel bebas yaitu masalah penggunaan mobile banking. Dengan kata lain, terdapatnya pengaruh dari kepercayaan nasabah dalam masalah penggunaan mobile banking. Hasil analisis yang didapatkan bahwa kepercayaan nasabah mempengaruhi masalah penggunaan mobile banking sebesar 51%, sedangkan 49% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kepercayaan Nasabah, Masalah dan Mobile Banking

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

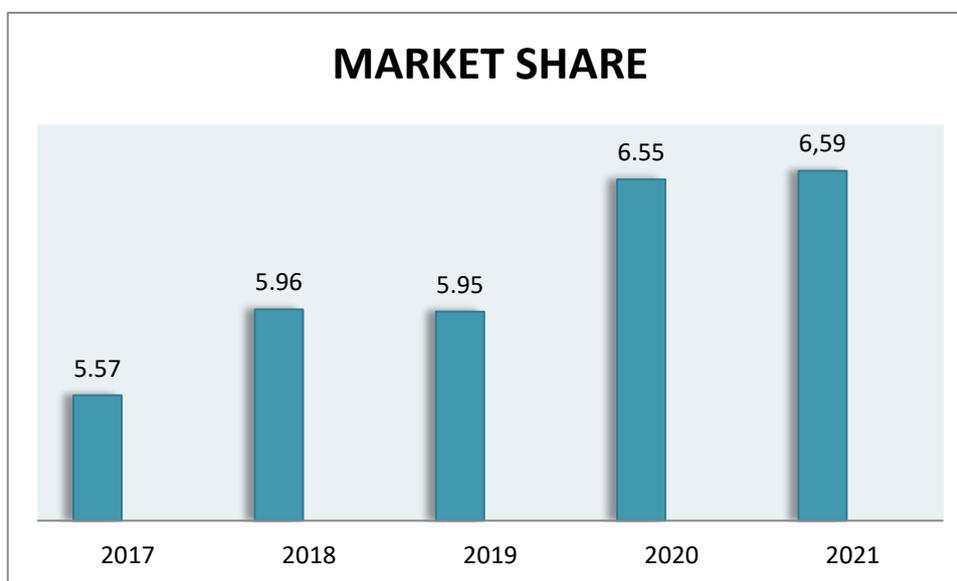
Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Secara sederhana, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹

Saat ini, sudah terdapat dua sistem dari bank yaitu bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah merupakan bank yang mekanisme dan alur kegiatannya didasarkan pada prinsip syariah dan berada pada naungan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Sedangkan bank konvensional merupakan bank yang menerapkan sistem bunga dalam memperoleh pendapatan. Di Indonesia, perkembangan bank syariah dimulai saat didirikannya Bank Muamalat Indonesia ditahun 1992, walaupun perkembangan yang dimiliki bank syariah di Indonesia terbilang lebih lambat dari negara-negara muslim lainnya. Namun perbankan syariah akan terus mengalami perkembangan.² Perkembangan bank umum syariah saat ini, dapat dikatakan

¹ Andrew Shandy Utama, "ResearchGate", *Sejarah dan perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*, Vol. 2, No. 2, (2018): 188, https://www.researchgate.net/publication/330146040_Sejarah_dan_Perkembangan_Regulasi_Mengenai_Perbankan_Syariah_Dalam_Sistem_Hukum_Nasional_Di_Indonesia.

² Adiwarmar Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), 25.

sudah signifikan, hal tersebut dapat kita ketahui dengan pencapaian *market share* yang dimiliki dalam beberapa tahun terakhir, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Market Share Bank Umum Syariah Tahun 2016-2021

Pencapaian market share bank syariah pada tahun 2017 mencapai 5,57%.³ Terjadi peningkatan yang tinggi dtahun 2018, yang mencapai 5,96%. Namun ditahun selanjutnya, adanya wabah pandemi Covid-19 menyebabkan *market share* bank syariah turun menjadi 5.95%. Namun ditahun berikutnya yaitu 2020, terjadi peningkatan tertinggi hingga mencapai 6,55%,⁴ dan Ditahun 2021 yang mencapai 6.59% dibulan juli.⁵ Pencapaian tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, tanpa terkecuali para partisipasi dari para nasabah atau konsumen.

³ Shelma Rachmahyanti, "OJK: Perbankan Syariah Indonesia Tumbuh Positif di Tengah Pandemi", 05 April, 2021, <https://www.idxchannel.com/economics/ojk-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi>.

⁴ Shelma Rachmahyanti, "Market Share Capai 6.5%, Asewt Bank Perbankan Syariah tembut Rp. 631,5 Triliun", 14 Oktober 2021, <https://www.idxchannel.com/economics/ojk-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi>.

⁵ Otoritas jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah, (2017-2021)*, <https://www.ojk.go.id/id>

Pada era informasi sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, *history*, dan lain sebagainya.

Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*.⁶

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa

⁶ Wahyu Agus Winarno, "e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akutansi", *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, Vol. 4, No. 1, (2017): 2, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4563>.

disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefesienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi *M-banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.⁷

Layanan perbankan seluler harus memenuhi kriteria keamanan tertentu untuk memastikan pelanggan serta kelayakan bisnis. Berikut kriteria keselamatan *mobile banking*.⁸ Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *mobile banking* baik berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) atau dikenal dengan istilah SMS Banking.⁹

Rian Maulana, *et.al* menyatakan bahwa dilihat dari perspektif aktivitas keuangan, layanan *mobile banking* terutama digunakan untuk mencari informasi. Padahal dibandingkan dengan aktivitas transaksi, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat. Hal ini dikarenakan karakter

⁷ Eka Sulfiana, *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank SULSELBAR*, Skripsi Perbankan Syariah, IAIN Pare-pare, (2020): 15,

<http://repository.iainpare.ac.id/1192/1/15.2300.173.pdf>

⁸ Nia Kurnia, *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang*, Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Negeri Purwokerto, (2020): 11-12,

<http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni%20Skripsi.pdf>.

⁹ Nurrahma Putri, *Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Kota Bengkulu*, Skripsi Ekonomi Islam, IAIN Bengkulu (2021): 23.

<http://repository.iainbengkulu.ac.id/7440/1/Skripsi%20Nurrahma%20putri.pdf>

masyarakat Indonesia yang masih kurang percaya menggunakan *mobile banking* untuk bertransaksi. Selain itu, kepercayaan nasabah terhadap risiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* juga sangat penting.¹⁰

Fasilitas *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank.¹¹ Pada kenyataannya pengguna *mobile banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta dengan populasi 274,9 juta jiwa sedangkan pengguna *mobile banking* bank syariah indonesia hanya sebanyak 2,5 juta akun per juni 2021.¹²

Kondisi yang telah dikemukakan mengindikasikan bahwa aspek kepercayaan (*trust*) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi. Ketidakpercayaan nasabah terhadap teknologi *mobile banking* akan menyebabkan para pengguna menjadi enggan untuk

¹⁰ Rian Maulana, Iskandar dan Masrura Mailany, "Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi", *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*, Vol. 2, No. 2, (Oktober 2018):150, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cyberspace/article/view/4161>

¹¹ Trianto, *Penggunaan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri*, Skripsi Perbankan Syariah, UIN Sultan Syarih Kasim Riau, (2020): 4-5. <http://repository.uin-suska.ac.id/27021/1/gabung.pdf>

¹² Galuh Putri Riyanto, "Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta ", *Kompas.com*, (23 Februari 2021), <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>. Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.

menggunakan teknologi tersebut. Menurut riset yang dilakukan MEF, 32% pengguna mobile di Indonesia menyebutkan hal ini sebagai masalah utama yang membuatnya khawatir menggunakan solusi ini. Hal yang sama juga dialami oleh layanan *e-commerce* dan *mobile wallet*. Ini berarti berarti isu kepercayaan menjadi hal klasik yang harus dipecahkan bersama oleh semua layanan yang berbasis elektronik dan online.¹³ Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu menyatakan, bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan niat menggunakan dapat dilakukan dengan menumbuhkan kepercayaan¹⁴.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti pada salah satu nasabah BRI Syariah (BSI) di kota Palopo yang mengatakan bahwa layanan *Mobile banking* memiliki banyak keuntungan dan kemudahan bagi pengguna yang mampu melakukan transaksi secara digital, karena dengan nasabah menggunakan *mobile banking* nasabah bisa melakukan berbagai macam transaksi dalam kondisi dan keadaan apapun namun dalam kenyataannya kegiatan transaksi bukan tanpa kendala, kendala jaringan sering dialami nasabah hal ini menyebabkan lambatnya pemberitahuan transaksi oleh aplikasi *mobile banking*. Pentingnya persepsi kebermanfaatan dan kemudahan yang

¹³ Amir Karimuddin, "MEF: Penggunaan Mobile Banking Capai 80% di Indonesia, Isu Kepercayaan Menjadi Masalah Terbesar, (06 Februari 2015), <https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia>, Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.

¹⁴ Ida Ayu Agung Upadianti Jayantari dan Ni Ketut Seminari, "E-Jurnal Manajemen Unud", *Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking Di Kota Denpasar*, Vol. 7, No. 5, (2018): 2622, <https://media.neliti.com/media/publications/255127-peran-kepercayaan-memediasi-persepsi-ris-457317e8.pdf>

diimbangi dengan kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* membuat penelitian pada bidang ini menjadi berkembang. Disamping itu perkembangan teknologi informasi saat ini sudah semakin cepat, yang berdampak pada batas penggunaan layanan bank secara elektronik menjadi semakin tipis.

Alasan peneliti memilih bank syariah indonesia (BSI) sebagai objek penelitian dikarenakan Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di indonesia dan memiliki asset terbesar di bandingkan dengan bank syariah lainnya yang beroperasi di indonesia yang merupakan hasil merger perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Syariah Indonesia yang tergabung 3 Bank nasional yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, Dan Bank Syariah Mandiri yang diikrarkan menjadi BSI pada 1 Februari 2021. Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, merger bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, dan belanja.

Melalui merger bank syariah ini diharapkan perbankan syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank¹⁵.maka dari itu peneliti sangat tertarik dalam melakukan penelitian di BSI Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan

¹⁵ Achmad Sani Alhusain ,” Info Singkat Ekonomi dan Kebijakan Publik”, *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*, Vol. 13, No.3, (2021): 20,

https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XIII-3-I-P3DI-Februari-2021-197.pdf

untuk menguji Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Maslahat Penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Palopo. Berdasarkan latar belakang yang di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Maslahat Penggunaan Mobile banking (Studi Pada BSI Kota Palopo)*”.

B. Batasan Masalah

Agar terlaksananya penelitian nantinya yang saya fokuskan serta mendalam, maka penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Maslahat Penggunaan *Mobile banking* pada BSI Kota Palopo”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas di atas maka dapat dirumuskan pokok rumusan masalah, yang menarik untuk dikaji dan dianalisis, yaitu Apakah ada Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Maslahat Penggunaan *mobile-banking* pada BSI Kota Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian memiliki tujuanya itu untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap maslahat dalam penggunaan *mobile banking* di BSI Kota Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat manfaat dari penelitian ini meliputi tiga aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis:

1. Aspek Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai pelengkap pengetahuan dan wawasan tentang tingkat Kepercayaan Masyarakat tentang Manfaat dan Risiko Pengguna *Mobile banking* di Bank Syariah. Penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan teori-teori lain yang berkaitan dengan system teknologi informasi oleh karena itu apabila terdapat ketidaksepakatan antara teori dan praktek, semoga dapat menjadi referensi untuk pembelajaran di masa yang akan datang.

2. Aspek Praktis

Bagi lembaga keuangan syariah penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penggunaan yang benar seperti:

- a. Bagi bank perlu mengetahui apakah aplikasi *mobile banking* sudah efektif dan perlu ditingkatkan.
- b. Bagi para sarjana, selain dapat memahami *mobile banking* secara teori dan praktek, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi atau pedoman untuk penelitian selanjutnya

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Peneliti Yang Relevan

Berdasarkan penelitian yang berkaitan dengan manfaat, kepercayaan, dan risiko penggunaan *mobile banking* yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan juga memiliki hasil penelitian yang beragam. Maka, penulis menarik beberapa penelitian tersebut antara lain:

1. Irfan Nurmadi Harish (2017) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *mobile banking* Terhadap kepuasan Nasabah”. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan. Penelitian Kuantitatif, Uji normalitas, Uji linearitas, uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa alasan Variabel kepercayaan berpengaruh kepada nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
2. Dwi Mastia Harlan (2018) yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-banking* Pada UMKM Di Kota Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Risiko Persepsi terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *E-banking* pada UMKM di Kota Yogyakarta Baik secara parsial dan simultan, Hasil Penelitian Variabel kepercayaan berpengaruh kepada minat dan risiko nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

3. Mario Ledesman (2018) yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan , Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *mobile banking*”. Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *mobile banking* Baik secara parsial dan simultan. hasil penelitian variabel manfaat yang di dapatkan nasabah sangatlah berpengaruh kepada minat dan risiko nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

B. Landasan Teori

1. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

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. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan merupakan harapan dan keyakinan seseorang akan kejujuran, kebaikan dan lain sebagainya dari orang lain.¹⁶ kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Rotter menguji kepercayaan secara umum pada individu-individu terhadap yang lainnya untuk menentukan karakteristik dari kepercayaan seseorang menggunakan dua pendekatan yaitu demografi (posisi di keluarga,

¹⁶ Alifiulahtin Utaminingsih. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2018). 12

status sosio ekonomi, agama, dan sebagainya) dan sosio metrik (ketergantungan pada yang lainnya, sifat mudah tertipu, humor, popularitas, dan sebagainya) Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.¹⁷

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan nasabah adalah kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah atau pengetahuan nasabah menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut. Kepercayaan nasabah adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (*integrity*), perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (*benevolence*), kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang

¹⁷ Geok Theng Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung, Alfabeta, 2017), 8.

mempercai (*competency*) dan konsistensi perilaku pihak yang dipercaya (*predictability*).¹⁸

Keyakinan atau kepercayaan adalah suatu faktor penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antara organisasi. Suatu organisasi mampu memahami faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan agar dapat menciptakan, mengatur dan memelihara hubungan dengan pelanggan dalam variabel ini diukur melalui tingkat kepercayaan nasabah.

b. Teori Kepercayaan

Beberapa literatur telah mendefinisikan kepercayaan dengan berbagai pendekatan. Pada awalnya kepercayaan banyak dikaji dari disiplin psikologi, karena hal ini berkaitan dengan sikap seseorang. Kepercayaan adalah gambaran pemikiran yang dianut seseorang tentang suatu hal. Kepercayaan mungkin berdasarkan pengetahuan, pendapat, dan *faith*, kesemuanya itu mungkin atau tidak, mengandung faktor emosional. Kepercayaan itu membentuk citra produk dan merek, dan orang akan bertindak berdasarkan citra tersebut. Kepercayaan sebagai keyakinan individu di lain perilaku, ketika individu berada dalam suatu posisi rentan atau tidak dapat memantau atau mengendalikan pihak lain.¹⁹

Ketika dua pihak atau lebih memiliki kepercayaan satu sama lain, transaksi bisnis dapat terjadi. Pihak atau mitra bisnis lain tidak bisa begitu saja

¹⁸ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2018), 165-166.

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Milenium*, (Jakarta : Indeks, 2017), 199.

mengakui kepercayaan ini; itu harus dibangun dari bawah ke atas dan terbukti. Dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli, kepercayaan telah dianggap sebagai katalisator untuk mencapai kepuasan pelanggan seperti yang diharapkan.²⁰

Pengguna teknologi informasi perlu memiliki kepercayaan untuk meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja atau perusahaan. Jika terjadi keadaan yang tidak terduga, kepercayaan membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas hubungan sosial mereka. Dengan tidak adanya ketidakpastian dan risiko, kepercayaan tidak akan diperlukan.²¹

Kepercayaan dibutuhkan oleh pengguna teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kinerja individu dalam melakukan kegiatan organisasi atau perusahaan. Kepercayaan juga membantu pengguna untuk mengurangi kompleksitas sosial dalam menghadapi kemungkinan yang tidak diinginkan. bahwa kepercayaan tidak akan diperlukan jika tindakan bisa dilakukan dengan pasti dan tidak ada risiko.²²

Indikator kepercayaan Menurut Farida Jasfar ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*).²³

1) Kemampuan (*Ability*)

²⁰ Alifiulahtin Utaminingsih. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2018). 12

²¹ Agus Dwiyanto. *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013). 78

²² Laela Muhammad Asdar, *Manajemen Pemasaran Digital Kunci Sukses Masa Depan*, (Pekalongan: Nasyar Expanding Management, 2022), 66.

²³ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009).164

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual/organisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain, artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi.

2) Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Profit yang diperoleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan semata-mata mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen.

3) Integritas (*Integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai dengan fakta atau tidak. Kualitas produk yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.

Faktor kepercayaan (*trust*) menjadi hal yang sangat penting bagi transaksi yang melibatkan teknologi. Konsep kepercayaan ini berarti bahwa pengguna percaya terhadap keandalan teknologi ini dapat memberikan keamanan bagi pengguna. Keamanan berarti bahwa

pengguna teknologi tersebut aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah..

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Morgan dan Hunt mengkonsepkan kepercayaan dipengaruhi oleh nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis. Maka penelitian ini juga mengkonsepkan kepercayaan dipengaruhi oleh sebagai berikut.²⁴

1) Nilai lebih

Nilai lebih merupakan suatu tahap dimana mitra bisnis memiliki keyakinan mengenai tingkah laku, tujuan dan peraturan yang penting atau tidak penting, tepat atau tidak tepat dan benar atau salah. Di dalam konteks *mobile banking*, nilai lebih menyimbolkan keyakinan konsumen dan bank terhadap nilai-nilai seperti etika, keamanan dan privasi.

2) Komunikasi

Persepsi mitra bisnis bahwa komunikasi masa lalu dari pihak lain yang relevan, tepat waktu dan dapat dipercaya akan semakin meningkatkan kepercayaan. Semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu teknologi dari bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal, dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan

²⁴ Alifiulahtin Utaminingsih. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2018). 45

ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi; atau harus relevan, tepat waktu, dan reliabel. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan, dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik. Jadi dalam *mobile banking* juga harus terbuka dan menyediakan informasi yang berkualitas tinggi untuk konsumennya.

3) Pengendalian perilaku oportunitis

Perilaku oportunitis didefinisikan sebagai pencarian akan kemungkinan seseorang termakan tipu muslihat ketika melakukan suatu transaksi. Termasuk perilaku oportunitis yang lain adalah praktik-praktik untuk mencari keuntungan diri sendiri dengan cara yang tidak benar, misalnya dalam bentuk mengurangi informasi yang seharusnya diberikan kepada partner yang melakukan pertukaran.

2. Maslahat

a. Pengertian Maslahat

Mayoritas ulama bersepakata bahwa seluruh hukum Allah mengandung maslahat bagi umat manusia. Sebagaimana mereka sepakat bahwa tujuan puncak syari'at adalah mewujudkan kebahagiaan atau kemaslahatan hakiki bagi manusia. ²⁵Adapun landasan dari maslahat ialah sebagaimana yang tercantum dalam Q.S Al-Anbiya'/21: 107 sebagai berikut:

²⁵ Ahmad Muslimin, *Dasar Landasan Maslahat*, (03 Oktober 2017), <https://ahmad.muslimin.blog.wordpress.com/2017/10/03/dasar-landasan-maslahat/>. Diakses Pada Tanggal 01 Maret 2022

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

“Dan Kami tidak mengutus engkau (Muhammad) melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi seluruh alam”

Kata masalah merupakan bentuk masdar dari kata kerja *salaha* dan *yasluhu* yang secara etimologis berarti manfaat, faedah, bagus, baik, patut, layak, sesuai. Dari sudut pandang ilmu saraf (morfologi), kata “*masalahah*” satu pola dan semakna dengan kata *manfa’ah*. Kedua kata ini (*masalahah* dan *manfa’ah*) telah diubah ke dalam bahasa Indonesia menjadi ‘*maslahat*’ dan ‘*manfaat*’.²⁶

Dari segi bahasa, kata *al-maslahah* adalah seperti lafal *al-manfa’ah*, baik artinya maupun wazannya (timbangan kata), yaitu kalimat masdar yang sama artinya dengan kalimat *al-salah* seperti halnya lafal *almanfa’ah* sama artinya dengan *al-naf’u*. Bisa juga dikatakan bahwa *almaslahah* itu merupakan bentuk tunggal dari kata *al-masalih*. Sedangkan arti dari *manfa’ah* sebagaimana yang dimaksudkan oleh pembuat hukum syarak yaitu sifat menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan hartanya untuk mencapai ketertiban nyata antara Pencipta dan makhluk-Nya. Ada pula ulama yang mendefinisikan kata *manfa’ah* sebagai kenikmatan atau sesuatu yang akan mengantarkan kepada kenikmatan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Definisi dari kata “*maslahat*” yaitu sesuatu yg mendatangkan kebaikan

²⁶ Asmawi, *Perbandingan Ushul Fiqh*, (Jakarta: Penerbit Amzah, 2017), 127.

(keselamatan dan sebagainya) *ke-mas-la-hat-an* atau kegunaan; kebaikan; manfaat; kepentingan.²⁷

Menurut Rachmat Syafe'i arti *masalah* secara lebih luas, yaitu suatu kemaslahatan yang tidak mempunyai dasar dalil, tetapi juga tidak ada pembatalnya. Jika terdapat suatu kejadian yang tidak ada ketentuan syariat dan tidak ada ilat yang keluar dari syarak yang menentukan kejelasan hukum kejadian tersebut, kemudian ditemukan sesuatu yang sesuai dengan hukum syarak, yakni suatu ketentuan yang berdasarkan pemeliharaan kemudharatan atau untuk menyatakan suatu manfaat maka kejadian tersebut dinamakan masalah mursalah. Tujuan utama masalah mursalah adalah kemaslahatan, yakni memelihara dari kemudharatan dan menjaga kemanfaatannya.²⁸

Sedangkan menurut ahli usul fikih, maslahat ialah kemaslahatan yang telah disyariatkan oleh shari' dalam wujud hukum, di dalam rangka menciptakan kemaslahatan, di samping tidak terdapatnya dalil yang membenarkan atau menyalahkan. Karenanya, maslahat mursalah itu disebut mutlak lantaran tidak terdapat dalil yang menyatakan benar dan salah.²⁹

1) Jenis-Jenis Maslahat

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2018, Arti kata maslahat - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),

<https://kbbi.web.id/maslahat>. Diakses Pada Tanggal 21 Agustus 2021.

²⁸ Rachmat Syafe'i, *Ilmu Ushul Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 117.

²⁹ Saepul Aziz, *Maslahat Mursalah Dalam Kedudukannya Sebagai Sumber Hukum Islam*, (29 April 2020), Diakses Pada Tanggal 08 Februari 2022

<https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/maslahah-mursalah-dalam-kedudukannya-sebagai-sumber-hukum-islam>, Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.

Menurut teori ushul fiqh, jika ditinjau dari segi ada atau tidaknya dalil yang mendukung terhadap suatu kemaslahatan, masalah terbagi menjadi tiga macam, yaitu :³⁰

a) Masalahah Al-Mu'tabarah

Maslahah al-mu'tabarah yakni *al-maslahah* yang diakui secara eksplisit oleh syara' dan ditunjukkan oleh dalil (Nash) yang spesifik. Disepakati oleh para ulama, bahwa masalah jenis ini merupakan hujjah shar'iyah yang valid dan otentik.

b) Masalahah Al-Mulghah

Maslahah al-mulghah merupakan *al-maslahah* yang tidak diakui oleh syara', bahkan ditolak dan dianggap batil oleh syara'. Sebagaimana ilustrasi yang menyatakan opini hukum yang mengatakan porsi hak kewarisan laki-laki harus sama besar dan setara dengan porsi hak kewarisan perempuan, dengan mengacu kepada dasar pikiran semangat kesetaraan gender. Dasar pemikiran yang demikian memang mengandung *al-maslahah*, tetapi tidak sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan oleh Allah SWT, sehingga *al-maslahah* yang seperti inilah yang disebut dengan *al-maslahah almulghah*.

c) Masalahah al-mursalah

Maslahah al-mursalah yaitu *al-maslahah* yang tidak diakui secara eksplisit oleh syara' dan tidak pula ditolak dan dianggap

³⁰ Muhammad bin Husain bin Hasan Al-Jizani, *Mu'alim Ushul Al-Fiqh* (Riyad: Dar Ibnu Al-Jauzi, 2008), 235.

batil oleh syara', akan tetapi masih sejalan secara substantif dengan kaidahkaidah hukum yang universal. Sebagaimana contoh, kebijakan hukum perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Beberapa indikator kemanfaatan penggunaan teknologi informasi yang meliputi yaitu sebagai berikut:³¹

- a. *Makes job easier* (menjadi lebih mudah), transaksi perbankan menjadi lebih mudah.
- b. *Increase productivity* (menambah produktifitas), dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna.
- c. *Enhance effectiveness* (mempertinggi efektifitas), dapat mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran
- d. Mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakannya. Berdasarkan definisi tersebut diartikan bahwa manfaat dari penggunaan mobile banking dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam mobile banking merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan mobile banking mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut.

3. Mobile Banking

a. Gambaran Umum E-Banking

³¹ Davis, "Preived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology", *Jurnal Management Information System (Online)* Vol. 13, No. 3, h. 320.

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telfon seluler (ponsel).³²

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Dengan adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa.³³

³² Rian Maulana, Iskandar, Masrura Mailany, "Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi", *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*, Vol. 2, No. 2 (Oktober, 2018): 147,

<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cyberspace/article/download/4161/2713>

³³ Tiara Widya Antikasari, "Etheses", *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, (2021): 22,

http://etheses.iainponorogo.ac.id/16917/1/210817244_Melda%20Kristiya%20Duwy%20Kurnia%20Putri_Perbankan%20Syariah.pdf

Mobile banking merupakan suatu layanan yang di berikan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi kegiatan perbankan dengan menggunakan layanan data yang telah di sediakan oleh operator telepon seluler. Selain itu, layanan *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi di dalam Bank tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan tersebut sehingga segala transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien. Namun masih belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang masih nyaman untuk menggunakan transaksi secara manual.³⁴

Semakin berkembangnya Teknologi Informasi (TI) serta globalisasi membantu perusahaan dalam bidang perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman, dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan Electronic Banking (*e-banking*). *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data*

³⁴ Anissa Fitri Irani, "Dinamis Journal of Islamic Management and Bussines", *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, Vol. 2, No. 2 (Oktober, 2018): 100, <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/1254>.

Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS), internet banking, SMS banking, mobile banking, e-commerce, phone banking, dan video banking. Sejak diluncurkannya aplikasi *mobile banking*, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, idealnya *mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi melalui aplikasi *mobile banking* serta privasi dan keamanan data nasabah pengguna *mobile banking* harus terjamin keamanannya.

Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya layanan jasa *Mobile banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *Mobile banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore, Blackberry World, dan Apps store*. Sehingga, pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *mobile banking* ini dengan mudah dan cepat.³⁵

E-banking memberikan banyak manfaat baik bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *e-banking* memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan. Bahkan untuk beberapa produk *e-banking* nasabah

³⁵ Ariana Uswatun Khasanah, "Electronics Theses", *Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Banking di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, (Agustus, 2019): 1-2,
<http://etheses.iainponorogo.ac.id/7445/>.

dapat bertransaksi selama 24 jam dengan menggunakan laptop atau perangkat *mobile* seperti telepon seluler yang dapat dibawa kemana saja selama terhubung dengan jaringan internet dan/atau SMS.³⁶

d. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. *Mobile banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *mobile banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *mobile banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti Handphone.³⁷

Dengan adanya *mobile banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Kemanfaatan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

³⁶ Jasmi, *et.al. Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015), 5, <https://www.ojk.go.id>.

³⁷ Jasmi, *et.al. Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015), 13, <https://www.ojk.go.id>.

Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja yang berdampak terhadap penggunaan teknologi.³⁸

Dengan adanya *handphone* dan layanan *m-Banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media *handphone* yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *m-Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain.

e. Regulasi Oleh Otoritas

Pengaturan dan pengawasan bank, khususnya manajemen risiko TI saat ini dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas industri jasa keuangan terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Penerapan manajemen risiko TI bank diatur dalam PBI No.9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi dan SE No.9/30/DPNP

³⁸ Dwitya Pratiwi Wulandari, "Repository UIN Sumatera Utara", Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, (2018),

<http://repository.uinsu.ac.id/3759/1 /SKRIPSI%20FULL%20-%20pdf.pdf>.

perihal Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi Bank Umum.³⁹

Beberapa hal yang diatur misalnya dalam kegiatan e-banking, bank wajib melaporkan rencana dan realisasi penerbitan produk *e-banking* yang bersifat transaksional dan harus memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk *e-banking* dan pengamanannya secara berkesinambungan. Pengaturan dan pengawasan terkait produk *e-banking* juga meliputi manajemen bank, kebijakan dan prosedur, penilaian risiko, mitigasi risiko, dan pengendalian pengamanannya terkait *e-banking*.⁴⁰

f. Kelebihan *Mobile Banking*

1) Bagi Nasabah

- a) *Mobile banking* menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik, yaitu: informasi saldo, tagihan, cek saldo pembayaran, transfer, SMS banking dan lain-lain.
- b) Layanan *mobile banking* selain dapat menghemat biaya, juga dapat menghemat waktu.
- c) Nasabah dapat mengakses Bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimanapun.
- d) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya.

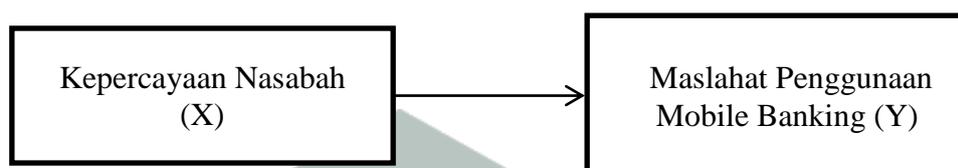
2) Bagi Bank

³⁹ Jasmi, *et.al.*, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015), 20. <https://www.ojk.go.id>.

⁴⁰ Jasmi, *et.al.*, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015), 20. <https://www.ojk.go.id>.

- a) Layanan *mobile banking* juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak Bank untuk memberikan *value added* kepada nasabahnya.
- b) Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang.

C. Kerangka Pikir



Gambar. 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Semakin ketatnya persaingan antar Bank membuat Bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Salah satu fasilitasnya yaitu Bank menyediakan layanan *mobile banking*. Manfaat yaitu tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula mempengaruhi minat seseorang menggunakannya.

Dapat dikatakan bahwa semakin besar manfaat layanan *mobile banking* maka semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile banking* tersebut. Hal ini didukung dari penelitian Bastian Amanullah yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap sikap positif menggunakan layanan *mobile 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. Dapat dikatakan bahwa, semakin besar kepercayaan dalam

menggunakan suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang menggunakan teknologi tersebut, termasuk teknologi *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya.

Dapat dikatakan bahwa jika suatu teknologi memberikan kemudahan bagi penggunanya maka semakin besar pula minat nasabah menggunakan teknologi tersebut, termasuk teknologi *mobile banking*.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan proposisi yang dinyatakan dalam bentuk yang dapat diuji dan yang memprediksi hubungan tertentu antara keduanya (atau lebih) variabel. Hal ini berkaitan dengan butir-butir yang dikemukakan kedalam sebuah kelompok tujuan khusus untuk mempelajari dan mengkaji korelasi positif ataupun negatif antar variabel yang ditinjau.⁴¹ Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₀ : Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X (Kepercayaan Nasabah) terhadap variabel Y (Maslahat Penggunaan *Mobile banking*)

H_a : Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X (Kepercayaan Nasabah) terhadap variabel Y (Maslahat Penggunaan *Mobile banking*)

⁴¹ I Gusti Ngurah Agung, *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 28.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dengan cara kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka-angka, baik yang secara langsung diambil dari hasil penelitian maupun data yang diolah dengan menggunakan analisis statistik mulai dari pengumpulan data sampai dengan penafsiran data tersebut.⁴² Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara kepercayaan dengan masalah penggunaan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo.

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel penelitian yakni kepercayaan sebagai variabel bebas dan masalah sebagai variabel terikat. Indikator-indikator variabel tersebut akan dikembangkan menjadi butir-butir pernyataan yang dituangkan dalam kuesioner dengan menggunakan skala Likert untuk variabel kepercayaan, dan masalah penggunaan *mobile banking*, selanjutnya data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan program statistik.

Untuk itu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang menyatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya,

⁴² Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 22.

dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistikas.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi penelitian berpusat pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo. Lokasi ini dilakukan karena sesuai dengan objek yang ingin di kaji dalam penelitian.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pengertian Variabel Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kepercayaan	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.	1. Kemampuan 2. Kebaikan Hati 3. integritas ⁴³
2	Maslahat/m manfaat	Manfaat yang diyakini individu dapat diperoleh apabila menggunakan	1. Kemudahan 2. Efektifitas 3. Produktifitas

⁴³ Farida Jasfar, Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm.164

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya.

Tabel 4.2 Populasi Nasabah Pengguna Mobile-Banking Pada BSI Kota Palopo Tahun 2021

Uraian	Jumlah Pengguna M-Banking
Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo	1500

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa populasi adalah semua anggota subjek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus di observasi dalam penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BSI Kota Palopo tahun 2021 dimana keseluruhan berjumlah 1500 pengguna.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin

⁴⁴ Davis, "Preived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology", Jurnal Management Information System Vol. 13, No. 3,

mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁴⁵

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasinya berjumlah 1500. Maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin. Adapun rumus menghitung ukuran sampel populasi yang diketahui jumlahnya adalah menggunakan rumus slovin, yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%)

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{1500}{1 + (1500 \times (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 81.

$$n = 93,24$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 1500 nasabah. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 93, 24 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 93 responden.

E. Sumber Data

Data merupakan sebuah informasi yang diterima yang dapat berupa angka, kata-kata, dataupun dalam bentuk lisan dan tulisan.⁴⁶ Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang merupakan data utama dalam penelitian yang diperoleh dari responden secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dalam hal ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) kota Palopo.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti buku-buku, jurnal, internet, dan lainnya.

⁴⁶ Andi Supangat, *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, (Jakarta: Kencana, 2014), 2.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap sehingga memberikan gambaran yang terkait dengan kegiatan penelitian yang peneliti lakukan.⁴⁷

1. Teknik Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada objek penelitian. Adanya observasi dalam penelitian ini untuk mengetahui perilaku nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dalam kesehariannya melakukan transaksi.

2. Kuesioner/angket

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (nasabah) untuk dijawabnya. Adapun skala yang dipakai adalah skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Skala ini menggunakan 5 skor yaitu sebagai berikut:

⁴⁷ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77-78.

Tabel 4.3 Skala Pengukuran Responden (Skala Likert)

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (SC)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bias berbentuk tulisan gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber, misal jumlah nasabah di BSI Cabang Palopo. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data salah satunya yaitu statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan

atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu metode kuantitatif dan diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistic versi 24. Setelah data terkumpul selanjutnya penulis mencoba menganalisis data agar menghasilkan kesimpulan yang valid.

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan computer program SPSS 24 (*Statistical Package for Social Science*). Pada setiap butir pertanyaan diuji validitas. Hasil rhitung kita bandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = n-2$ dengan sig 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Alat ukur dinyatakan reliable yang tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Dalam perdagangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih penelitian dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

2) Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk apakah terdapat variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar daripada 0,05 maka terdapat hubungan yang linear antar kedua variabel tersebut.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variabel pada residual dari satu observasi ke observasi lainnya dalam model regresi. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya konstan, itu disebut kesalahan kuadrat rata-rata, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat scatter plot.

d. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk melihat pengaruh Kepercayaan Nasabah (X) terhadap masalah Penggunaan *mobile banking* (Y).

Sehingga persamaan regresi linear Sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Nilai intercept (konstanta)

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

g. Uji Hipotesis

1) Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat dengan menganggap variabel bebas lainnya konstan. Ketentuan yang digunakan dalam uji statistik adalah nilai Ftabel dapat dilihat pada F statistic pada $df_1 = n - k - 1$ atau dengan signifikansi 0,05. Atau jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.⁴⁷

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Selain itu Koefisien Determinasi menunjukkan variasi naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X. Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti variabel independen dapat menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya apabila nilainya kecil atau mendekati nol berarti variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BSI Syariah

Indonesia merupakan negara dengan masyarakat yang menganut agama Islam terbesar di Dunia, sehingga memiliki potensi dan kesempatan untuk dapat menjadi yang terdepan dalam industri keuangan. Peningkatan kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat terhadap konsep halal serta dukungan pihak yang memiliki kekuatan merupakan hal yang penting dalam mengembangkan lingkungan industri halal di Indonesia, tanpa terkecuali bank Syariah.

Bank syariah memiliki peranan yang penting dalam perkembangan industri keuangan di Indonesia. Dengan keberadaan industri syariah tersebut mampu mengalami peningkatan dan pengembangan selama tiga dekade terakhir. Bahkan, semangat dalam melakukan percepatan juga tergambar dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Seperti halnya yang dilakukan oleh bank syariah milik BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Dimana pada tanggal 1 Februari 2021 melakukan penggabungan atau bermerger sehingga terbentuklah Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan adanya penggabungan tersebut, bank syariah mampu memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodala yang lebih baik.

Penggabungan dari ketiga bank tersebut merupakan usaha untuk menciptakan bank syariah yang dapat dibanggakan oleh umat serta mampu memberi energi yang baru dalam pembangunan ekonomi nasional serta membantu dalam meningkatkan kesejahteraan banyak masyarakat.

2. Visi Misi

Visi : “Top 10 Global Islamic Bank”

Misi :

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

“Memberikan pelayanan kepada lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (diatas 500 T) dan nilai buku 50 T ditahun 2025”.

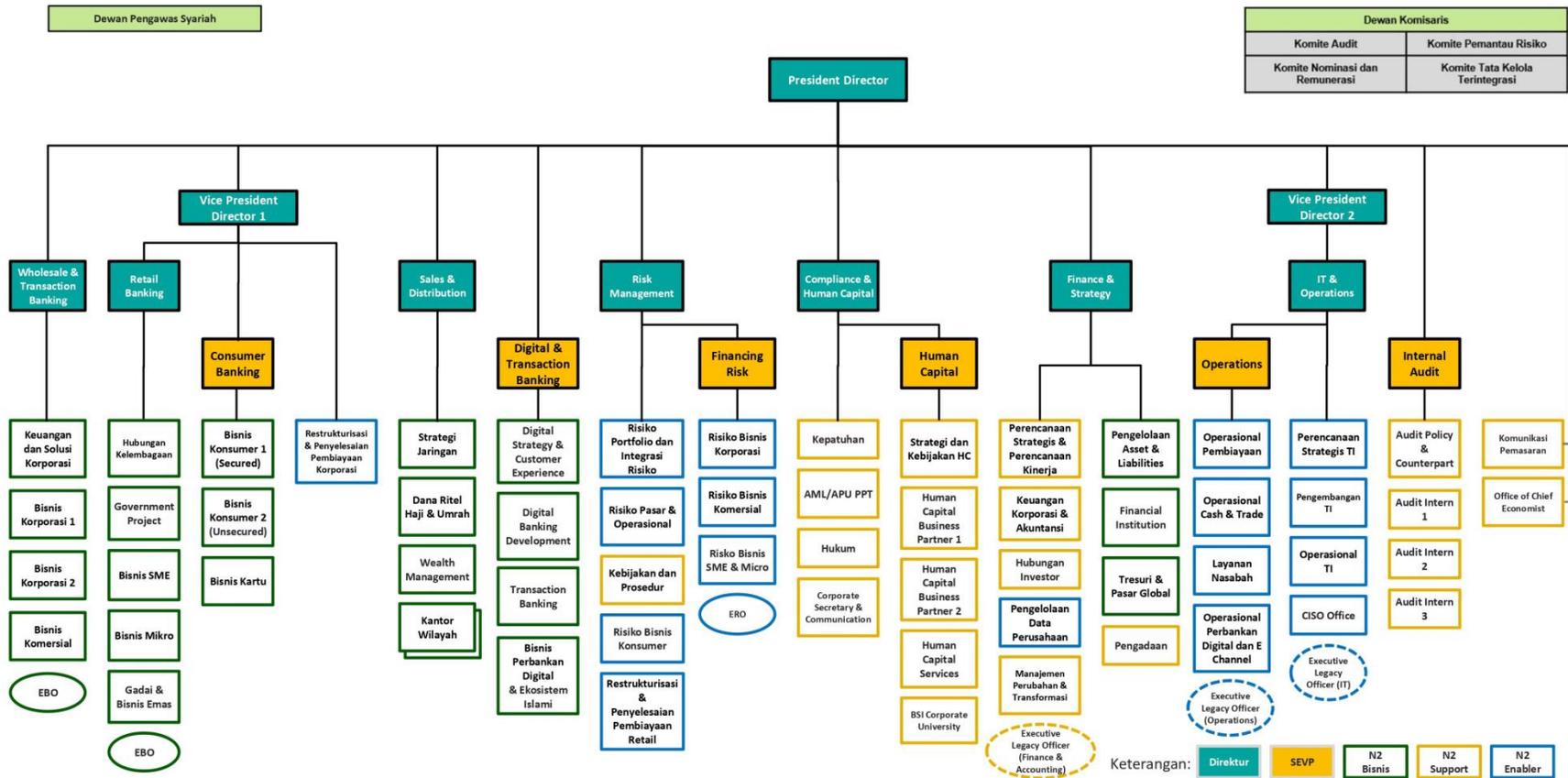
b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

“Masuk dalam lima besar bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)”.

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

“Menjadi perusahaan dengan nilai yang kuat dan Memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyaman dengan budaya berbasis kinerja”.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini ditekankan untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan nasabah terhadap masalah dalam menggunakan Mobile banking. Lokasi penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 93 nasabah yang menjadi responden dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang disebarakan melalui Aplikasi Whatsapp dalam format goggle form. Berikut ini adalah daftar pernyataan atau pertanyaan yang diajukan kepada para nasabah yaitu:

Terdapat 8 pernyataan yang diajukan kepada para responden yang terdiri dari masing-masing enam pertanyaan pada variabel X (Kepercayaan Nasabah), dan untuk variabel Y (Masalah Penggunaan Mobile Banking). Adapun karakteristik dari nasabah yang menjadi sampel dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Berikut adalah pembahasan terkait karakteristik tersebut.

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua bagian berdasarkan pada jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Berikut rincian jumlah data responden

Tabel. 4.5 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	30	32%
2	Perempuan	63	68%
	Total	93	100%

Sumber: Data Diolah 2022

Pada tabel diatas, kita dapat diketahui terkait dengan jenis kelamin responden yang menjadi nasabah internet banking pada Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo. Mayoritas nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian adalah perempuan. Dapat kita lihat pada tabel diatas, sebanyak 63 nasabah perempuan, dan sebanyak 30 nasabah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah yang menggunakan internet banking pada Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo yang digunakan sebagai responden adalah perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Pengelompokan selanjutnya ialah pada usia yang dimiliki. Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo yang menjadi responden dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa kisaran usia yaitu sebagai berikut:

Tabel. 4.6 Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	17-25	74	80%
2	26-35	15	16%
3	36-45	4	4%
Total		93	100%

Sumber: Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel ini, dapat diketahui rentang usia nasabah yang menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Palopo menunjukkan bahwa mayoritas responden masih tergolong muda, yaitu yang berumur antara 17 sampai dengan 25 tahun yang berjumlah sebanyak 74 nasabah, 80% dari total keseluruhan responden. Adapun nasabah yang berumur 26 sampai 35 tahun, hanya terdapat 15 responden. Sedang yang berumur antara 36-45 tahun hanya terdapat 4 responden dari seluruh total nasabah yang diambil dalam penelitian ini.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan juga merupakan salah satu hal yang memiliki pengaruh terhadap aktivitas yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam penelitian ini, para responden tidak memiliki batasan kriteria dalam pekerjaan sehingga pekerjaan yang dimiliki oleh para responden terdiri dari beberapa bidang. berikut adalah daftar pekerjaan dengan jumlah pekerja responden dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel. 4.7 Pekerjaan Responden Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa	36	20%
2	Pelajar	19	39%
3	Karyawan Swasta	24	4%
4	Karyawan Honorer	6	26%
5	PNS	4	6%
6	IRT	2	2%
7	Perawat	1	1%
8	Wirausaha	1	1%

Total	93	100%
-------	----	------

Sumber: Data Diolah 2022

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar yang menjadi responden dalam penelitian memiliki profesi sebagai pelajar. Adapun pekerjaan terbanyak kedua ditempati oleh karyawan honorer sebanyak 26%, dan diikuti oleh Mahasiswa sebanyak 20%, sedangkan sisa lainnya ditempati oleh PNS, IRT, Karyawan Swasta dan Wirausaha.

Dari beberapa penjelasan yang telah dipaparkan diatas terkait dengan data-data responden. Maka langkah selanjutnya melakukan analisis data yang dilaksanakan melalui beberapa uji yaitu sebagai berikut:

2. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah tiap variabel yang ada dalam penelitian dinilai valid. Uji ini dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *Degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r -hitung lebih besar dari r -tabel *produk moment* maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Namun jika sebaliknya, r -hitung lebih kecil dari r -tabel maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dimana pengujian tersebut dilakukan pada variabel X (Kepercayaan Nasabah) dan variabel Y (Maslahat Penggunaan Mobile Banking). Berikut adalah hasil uji validitas yang didapatkan, pada pengujian tersebut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X
(Kepercayaan Nasabah)

Variabel	Nilai Korelasi (r-hitung)	Nilai r-tabel (n = 93, α = 5%)	Ket
X1	0.519	0.202	Valid
X2	0.654	0.202	Valid
X3	0.625	0.202	Valid
X4	0.471	0.202	Valid

Sumber: Data Diolah 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, kita dapat melihat hasil perhitungan uji validitas pada variabel kepercayaan Nasabah menunjukkan bahwa masing-masing poin dalam pernyataan diatas memiliki r-hitung yang lebih besar dari r-tabel. Dimana r-tabel yang dimiliki oleh jumlah n = 93 adalah 0.202. walaupun tidak terdapat jumlah n = 93 pada r-tabel. Tetapi peneliti melihat angka yang paling dekat dengan jumlah responden pada penelitian ini. Dengan hasil perhitungan yang didapatkan diatas, maka dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan pada variabel X yaitu kepercayaan nasabah mendapatkan hasil yang valid, sehingga dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam analisis penelitian.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y
(Maslahat Penggunaan Mobile Banking)

Variabel	Nilai Korelasi (r-hitung)	Nilai r-tabel (n = 93, α = 5%)	Ket
Y.1	0.710	0.202	Valid
Y.2	0.664	0.202	Valid
Y.3	0.656	0.202	Valid

Y.4	0.572	0.202	Valid
-----	-------	-------	-------

Sumber: Data Diolah 2022

Pada tabel 4.8 kita dapat melihat bahwa masing-masing poin yang terdapat pada variabel Y yaitu masalah penggunaan mobile banking memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Dimana nilai r-tabel yang menjadi tolak ukur adalah 0.202 pada jumlah $n = 93$, sedang enam poin pada variabel Y memiliki angka lebih besar r-tabel tersebut. Dengan kata lain bahwa seluruh poin yang terdapat pada variabel Y mendapatkan hasil yang valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang dipakai, sehingga mampu memberi hasil relatif yang konsisten jika dilakukan pengukuran kembali. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang jika dipakai beberapa kali dalam mengukur suatu objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama pula. Suatu kuesioner atau angket dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60. sehingga jika nilai yang dimiliki lebih kecil dari itu, maka data tersebut tidak reliable. Berikut adalah hasil uji yang dilakukan pada penelitian ini,

Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai	Cronbach's Alpha	Ket
X	0.603	0.600	Reliabel
Y	0.624	0.600	Reliabel

Sumber: Data Diolah 2022

Pada tabel diatas, kita dapat mengetahui bahwa variabel yang ada dalam penelitian yaitu variabel kepercayaan nasabah (X) dan masalah penggunaan *mobile banking* (Y) memiliki *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0.60 sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel X dan Y dapat dikatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji merupakan pengujian yang dilakukan sebelum melakukan sebuah metode statistik. Pengujian normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui hasil dari distribusi sebuah data apakah mendekati atau mengikuti distribusi normal yaitu distribusi data yang memiliki pola seperti distribusi normal.

Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan juga melihat pada hasil dari normal *probability plot* yang merupakan perbandingan antara distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal tersebut akan membentuk satu garis lurus yang diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Jika garis yang

menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa distribusi data residual normal. Berikut hasil uji normalitas data yang diolah melalui IBM SPSS 26, sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38380879
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,067
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,121 ^c

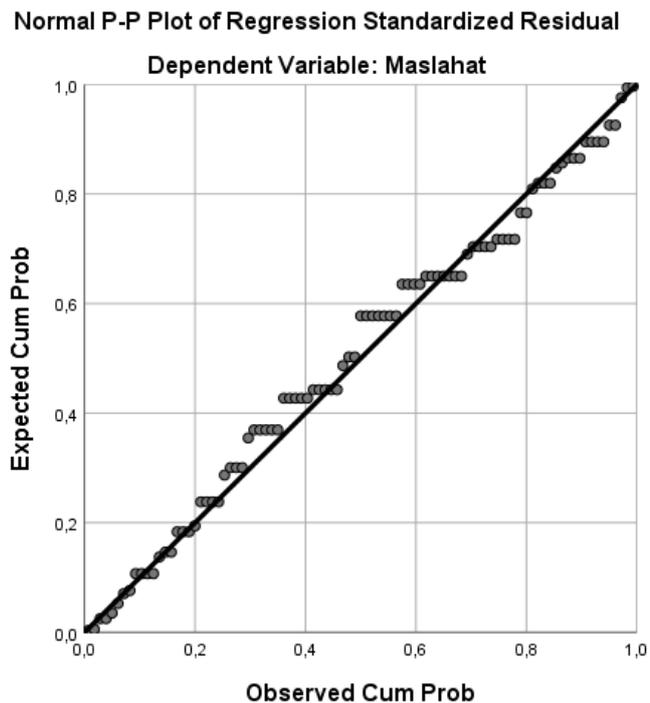
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS yang Diolah, 2022

pada uji normalitas data, dikatakan terdistribusi secara normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Pada tabel diatas, kita dapat melihat nilai signifikansi yang dimiliki adalah 0,121 dan angka tersebut lebih besar dari standar signifikansi. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi yang digunakan terdistribusi secara normal. Adapun untuk hasil pada pengujian normal p-plot adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Pada gambar diatas kita dapat melihat bahwa sebaran data pada penelitian berpusat pada nilai rata-rata dan median atau nilai dari P-Plot mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa data penelitian ini dimiliki menunjukkan distribusi yang normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel dalam penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat memiliki keterkaitan secara linear atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dilihat dari nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi deviation from linearity lebih besar dari 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut. Namun jika sebaliknya yaitu nilai

signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linear. Berikut adalah hasil yang didapatkan dari uji SPSS, yaitu:

Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Maslahat	Between	(Combined)	209,281	9	23,253	12,183	,000
*	Groups	Linearity	191,526	1	191,526	100,346	,000
Keperca		Deviation from	17,756	8	2,219	1,163	,331
yaan		Linearity					
	Within	Groups	158,417	83	1,909		
	Total		367,699	92			

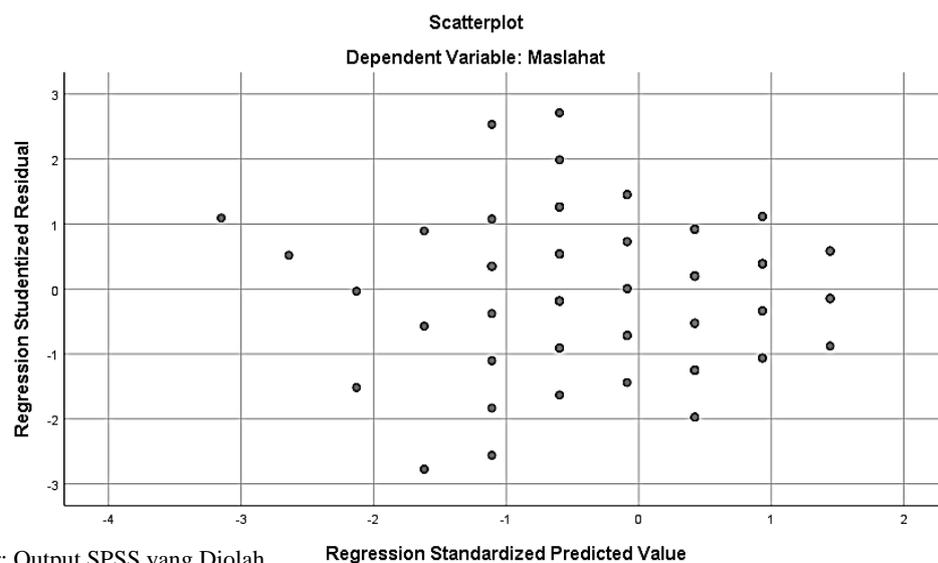
Sumber: Output SPSS yang Diolah, 2022

Pada tabel diatas, kita dapat melihat bahwa nilai sifnikansi yang dihasilkan adalah 0,331 dan angka tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel dependent dan variabel independen. Hasil uji linearitas jika dapat diketahui dengan melihat perbandingan antara f-hitung dengan f-tabel, yaitu jika nilai f-hitung lebih kecil dari f tabel, maka terdapat hubungan yang linear. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan didapatkan nilai dari f-tabel sebesar 1,420 sedang nilai f-hitung yang dapatkan adalah 0,331 dan angka tersebut lebih kecil dari f-tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara kedua variabel dalam penelitian.

e. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang dipakai menunjukkan ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lainnya.

Suatu model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat dianalisis dengan melihat pola tertentu yaitu titik-titik berbentuk pola tertentu yang teratur, yaitu bergelombang, melebur kemudian menyempit. Dengan terjadinya hal tersebut maka dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas. Namun jika menunjukkan pola yang tidak jelas, dan titik-titik menyebar keatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas melalui IBM SPSS, yaitu:



Sumber: Output SPSS yang Diolah

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar diatas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan juga tidak terdapat suatu pola yang jelas dari penyebaran data tersebut. Sehingga hal ini berarti tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model persamaan

regresi yang digunakan. Dan dapat dikatakan bahwa model tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 26. Dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan nilai profitabilitas dengan nilai signifikansi, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh dari variabel independen dengan variabel dependen. Selain dari itu, adanya hubungan juga dapat dilihat, jika nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel. Adapun persamaan regresi linear Sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	7,111	2,017		3,526	,001
Kepercayaan Nasabah	,736	,074	,722	9,946	,000

a. Dependent Variable: Masalahat Penggunaan Mobile Banking

Sumber: Output SPSS yang Diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, kiga dapat melihat pada kolom B dimana nilai constant (a) yang didapatkan adalah 7,111 sedang untuk variabel Kepercayaan Nasabah memiliki nilai 0,736. Sehingga persamaah regresi yang didapatkan adalah

$$Y = 7,111 + 0,736$$

Keterangan

Konstanta sebesar 7,111 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel masalah penggunaan mobile banking sebesar 7,111. Adapun nilai koefisien regresi sebesar 0,736 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kepercayaan nasabah, maka nilai Masalah Penggunaan mobile banking bertambah sebanyak 0,736. Dengan koefisien regresi yang bernilai positif tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen.

Untuk hasil nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0,000 dan angka tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Sedang nilai f-hitung yang didapatkan sebesar 9,945 dan nilai t-tabel yang dianalisis adalah 1,665. Dengan melihat pada hasil dimana nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel maka dapat dikatakan terdapat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y.

5. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Untuk memberi kemudahan dalam analisis data, maka seluruh pengolahan data akan dilakukan melalui aplikasi IBM SPSS 26. Uji hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji f. Adapun hasil regresi dari data yang diolah dapat kita lihat sebagai berikut:

c. Uji Parsial (t)

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap masalah penggunaan mobile banking, jika t-hitung lebih besar dari t-tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka terdapat pengaruh. Namun jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh. Adapun hasil uji t yang didapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	7,111	2,017			3,526	,001
Kepercayaan Nasabah	,736	,074	,722		9,946	,000

a. Dependent Variable: Masalah Penggunaan Mobile Banking

Sumber: Output SPSS yang Diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, kita melihat hasil signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan pada kepercayaan nasabah terhadap masalah penggunaan mobile banking. Sedangkan pada nilai t-hitung yang didapatkan yaitu 9,946. Adapun nilai t-tabel yang dimiliki adalah 1,665. Dengan melihat angka tersebut dimana t-hitung yang didapatkan lebih besar dari t-table maka dapat disimpulkan H_a diterima

dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap masalah penggunaan mobile banking.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi yang didapatkan digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah hasil uji yang didapatkan

Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,521	,516	1,39139

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan
b. Dependent Variable: Masalah

Sumber: Output SPSS yang Diolah, 2022

engan melihat pada tabel diatas dimana R Square yang didapatkan adalah 0,516 atau 51%. Dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh 51% terhadap variabel masalah penggunaan *mobile banking*. Sedangkan 49% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian.

C. Pembahasan

Setelah melakukan beberapa pengujian terhadap data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisis, maka didapatkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap masalah penggunaan *mobile banking*. Kepercayaan yang dimiliki nasabah dalam penggunaan *mobile banking* menjadikannya semakin yakin untuk bertransaksi dengan bank syariah. Hal

tersebut sesuai dengan teori kepercayaan didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang menjelaskan kepercayaan sebagai harapan dan keyakinan seseorang akan kejujuran, kebaikan yang bersumber dari suatu hal. Selain dari itu, kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* tersebut bukan hanya untuk kebaikan nasabah sendiri, tetapi juga memberikan efek yang positif bagi bank syariah terkhusus Bank Syariah Indonesia yang mampu meningkatkan citra baik dari bank serta sumber penghasilan yang mampu menjadi pendorong bagi perkembangan bank syariah.

Adapun kemaslahatan dari penggunaan *mobile banking* yaitu kemudahan yang diberikan atau didapatkan nasabah dari aplikasi tersebut seperti keringanan dari bertransaksi dan terhindar dari risiko-risiko yang bisa saja timbul kapan saja. Sebagaimana teori masalah yang berarti mendatangkan kebaikan, keselamatan dan sebagainya. Dengan adanya aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapanpun. Sehingga dengan *mobile banking* dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi dengan bank syariah terkhusus Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian yang sama juga didapatkan oleh Irfan Nurjadi Harish yang mengkaji terkait pengaruh dari kepercayaan dalam menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian yang didapatkan adalah variabel kepercayaan tersebut berpengaruh kepada nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Begitupun juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Mario Ledesman yang mengkaji kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Mandiri kcp Bandar

Jaya dimana hasil penelitian yang didapatkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Dengan kata lain, nasabah yang menggunakan *mobile banking* mendapatkan manfaat dari aplikasi tersebut. Dengan adanya manfaat yang dihasilkan maka nasabah menjadi percaya akan fungsi dan kegunaan *mobile banking* yang menjadikannya alasan bagi masyarakat semakin banyak menggunakan aplikasi tersebut.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah terdapatnya pengaruh dari kepercayaan nasabah dalam masalah penggunaan mobile banking. Hasil analisis yang didapatkan bahwa kepercayaan nasabah mempengaruhi masalah penggunaan mobile banking sebesar 51%, sedangkan 49% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

1. Kepada pihak perbankan syariah, diharapkan aplikasi mobile banking dapat mengalami perkembangan sehingga mampu memberikan kemudahan dan layanan yang lebih baik kepada para nasabah. Sehingga nasabah menjadi percaya akan kelebihan yang dimiliki oleh mobile banking dan tidak meragukan keamanan dari sistem online dalam dunia perbankan.
2. Kepada pihak peneliti selanjutnya, agar mengembangkan penelitian terkait dengan permasalahan yang sama yaitu kepercayaan nasabah terhadap masalah penggunaan mobile banking, baik itu dengan menggunakan metode lain ataupun dengan menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi masalah penggunaan mobile banking tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, I Gusti Ngurah. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).
- Alhusain, Achmad Sani. "Info Singkat Ekonomi dan Kebijakan Publik", *Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional*, Vol. 13, No.3, (2021): 20,
https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XIII-3-I-P3DI-Februari-2021-197.pdf
- Al-Jizani, Muhammad bin Husain bin Hasan. *Mu'alim Ushul Al-Fiqh* (Riyad: Dar Ibnu Al-Jauzi, 2008)
- Antikasari, Tiara Widya. "Etheses", *Faktor Terhadap Minat Nasabah Tabungan Hijrah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Muamalat Pada Kantor Cabang Pembantu Nganjuk*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, (2021): 22,
http://etheses.iainponorogo.ac.id/16917/1/210817244_Melda%20Kristiya%20Duwy%20Kurnia%20Putri_Perbankan%20Syariah.pdf
- Asdar, Laela Muhammad. *Manajemen Pemasaran Digital Kunci Sukses Masa Depan*, (Pekalongan: Nasyar Expanding Management, 2022).
- Asmawi, *Perbandingan Ushul Fiqh*, (Jakarta: Penerbit Amzah, 2017).
- Aziz, Saepul. *Masalah Mursalah Dalam Kedudukannya Sebagai Sumber Hukum Islam*, (29 April 2020),
<https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/masalah-mursalah-dalam-kedudukannya-sebagai-sumber-hukum-islam>, Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.
- Fitriani, Eka Laila. *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung, (2018): 55,
<http://repository.radenintan.ac.id/4005/1/SKRIPSI%20EKA.pdf>
- Geok Theng Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung, Alfabeta, 2017).
- Gregg Dan Walczak, "The Relationship Between Website Quality, Trust And Price Premiums At Online", *Electron Commer Res*, 10, (2010): 23.
- Hadi, Syamsul dan Novi, "Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan", *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Vol. 5, No.1 (2015): 55,
<http://journal.uad.ac.id/index.php/OPTIMUM/article/view/7840>.
- Handogo, Nurul Fitria. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya", (2013): 8,

- <https://docplayer.info/52236810-Pengaruh-kepuasan-dan-kepercayaan-terhadap-komitmen-dan-dampaknya-pada-loyalitas-nasabah-produk-tabungan-bank-bni-di-surabaya-skripsi.html>.
- Irani, Anissa Fitri. "Dinamis Journal of Islamic Management and Bussines", *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, Vol. 2, No. 2 (Oktober, 2018): 100, <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/1254>.
- Jasmi, *et.al.* *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), <https://www.ojk.go.id>.
- Jayantari, Ida Ayu Agung Upadianti dan Ni Ketut Seminari, "E-Jurnal Manajemen Unud", *Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Banking Di Kota Denpasar*, Vol. 7, No. 5, (2018): 2622, <https://media.neliti.com/media/publications/255127-peran-kepercayaan-memediasi-persepsi-ris-457317e8.pdf>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2018, Arti kata maslahat - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/maslahat>. Diakses Pada Tanggal 21 Agustus 2021.
- Karim, Adiwarmam. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), 25.
- Karimuddin, Amir . "MEF: Penggunaan Mobile Banking Capai 80% di Indonesia, Isu Kepercayaan Menjadi Masalah Terbesar, (06 Feburari 2015), <https://dailysocial.id/post/mobile-banking-indonesia>, Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.
- Khasanah, Ariana Uswatun. "Electronics Theses", *Analisis Strategi Pemasaran Pada Aplikasi Banking di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam, (Agustus, 2019): 1-2, <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7445/>.
- Kurnia, Nia. *Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang*, Skripsi Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Negeri Purwokerto, (2020): 11-12, [http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni%20 Skripsi.pdf](http://repository.iainbengkulu.ac.id/7361/1/Deni%20Skripsi.pdf).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Milenium*, (Jakarta : Indeks, 2004).
- Koufaris, Marios. "ResearchGate", Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Online Consumer Behavior, Vol. 12, No. 2, (2002): 34, https://www.researchgate.net/publication/220079930_Applying_the_Technology_Acceptance_Model_and_Flow_Theory_to_Online_Consumer_Behavior.

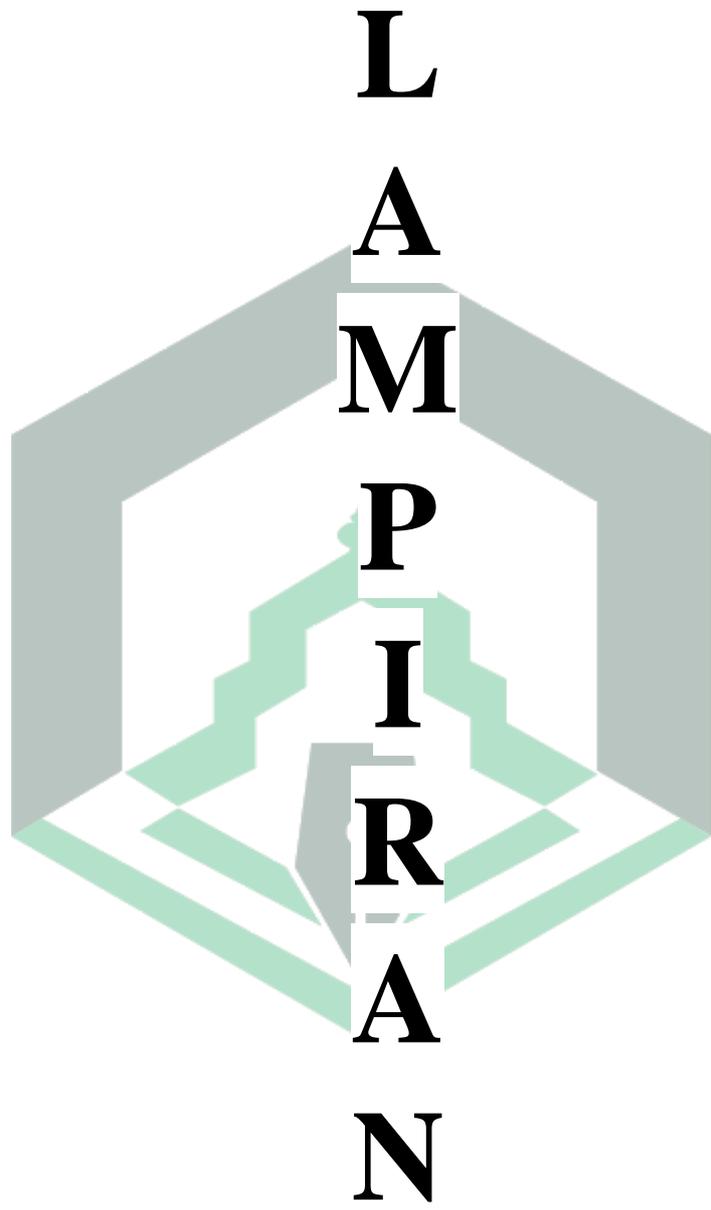
- Maulana, Rian., Iskandar dan Masrura Mailany, "Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi", *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Tecnology Acceptance Model*, Vol. 2, No. 2, (Oktober, 2018): 150,
<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/cyberspace/article/view/4161>
- Muhammad bin Husain bin Hasan Al-Jizani, *Mu'alim Ushul Al-Fiqh* (Riyad: Dar Ibnu Al-Jauzi, 2008).
- Muslimin, Ahmad. *Dasar Landasan Maslahat*, (03 Oktober 2017),
<https://ahmad .musliminblog.wordpress.com/2017/10/03/dasar-landasan-maslahat/>. Diakses Pada Tanggal 01 Maret 2022
- Nangi, Imam Yosafat Dan I Putu Gede Sukatmadja, "E – Jurnal Manajemen Universitas Udayana", *Pengaruh Aplikasi Tam Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Membeli Ulang Menggunakan E-Commerce Dalam Pembelian Produk Pakaian Dan Aksesoris*, Vol. 4, No. 7 (2015): 1775,
https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/426a34f556dd0e345a540e946ea e402f.pdf.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah*, (2017-2021),
<https://www.ojk.go.id/id>
- Rahayu, Imam Sugih. "Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia", *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) BSM Yogyakarta*, Vol. 5, No.2, (Desember, 2015): 140,
<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php /JESI/article/view/206>
- Rachmahyanti, Shelma. "OJK: Perbankan Syariah Indonesia Tumbuh Positif di Tengah Pandemi", 05 April, 2021,
<https://www.idxchannel.com/economics/ojk-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi>.
- Rachmahyanti, Shelma. "Market Share Capai 6.5%, Asewt Bank Perbankan Syariah tembut Rp. 631,5 Triliun", 14 Oktober 2021,
<https://www.idxchannel.com/economics/ojk-perbankan-syariah-indonesia-tumbuh-positif-di-tengah-pandemi>.
- Renaldi, Wafid. *Pengaruh Kegunaan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*, Skripsi Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2021): 18-19,
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57299/1/WAFID%20RENALDI-FEB.pdf>
- Rihana, Heni Cut. *Analisis Pengaruh Trust, Information Quality, Kemudahan, Manfaat, dan Resiko Terhadap Minat Pembeli Dalam Menggunakan Sistem E-Commerce*, Skripsi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2018), 3.
<http://eprints.ums.ac.id/60878/12/NASKAH%20PUBLIKASI-41.pdf>.

- Riyanto, Galuh Putri. "Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta ", *Kompas.com*, (23 Februari 2021),
<https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta>. Diakses Pada Tanggal 05 Februari 2022.
- Sa'diyah, Mahmudatus dan Nur Aziroh. *Analisis Faktor-faktro yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus*, Vol. 1, No. 1, (Juni, 2013): 124-127,
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/download/202/pdf>.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).
- Sawlani, Dhiraj Kelly. *Keputusan Pembelian Online*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021).
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUTUSAN_PEMBELIAN_ONLINE/LodAEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&kptab=overview
- Sulfiana, Eka. *Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank SULSELBAR*, Skripsi Perbankan Syariah, IAIN Pare-pare, (2020): 15,
<http://repository.iainpare.ac.id/1192/1/15.2300.173.pdf>
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011).
- Supangat, Andi, *Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Syafe'i, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqh*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 117.
- Trianto, *Penggunaan Fasilitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri*, Skripsi Perbankan Syariah, UIN Sultan Syarih Kasim Riau, (2020): 4-5.
<http://repository.uin-suska.ac.id/27021/1/gabung.pdf>
- Utama, Andrew Shandy. "ResearchGate", *Sejarah dan perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia*, Vol. 2, No. 2, (2018): 188,
https://www.researchgate.net/publication/330146040_Sejarah_dan_Perkembangan_Regulasi_Mengenai_Perbankan_Syariah_Dalam_Sistem_Hukum_Nasional_Di_Indonesia.
- Putri, Nurrahma. *Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah Kota Bengkulu*, Skripsi Ekonomi Islam, IAIN Benkulu (2021): 23.

<http://repository.iainbengkulu.ac.id/7440/1/Skripsi%20Nurrahma%20putri.pdf>

- Wardhana, A. “DeReMa (Development Res. Manag. J. Manaj)“, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia (Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia)*, Vol. 10, No. 2, (2015): 280, <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164>.
- Winarno, Wahyu Agus. ” e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akutansi”, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*, Vol. 4, No. 1, (2017): 2, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/4563>.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. “Repository UIN Sumatera Utara”, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*, (2018), <http://repository.uinsu.ac.id/3759/1/SKRIPSI%20FULL%20-%20pdf.pdf>.
- Wong, David. *Pengaruh Ability, Benevolence dan Integtiy Terhadap Trust, Serta Implikasinya Terhadap Partisipati Pelanggan E-Commerce*, Vol. 2, No. 2, (Juni, 2017): 160, <https://media.neliti.com/media/publications/259333-pengaruh-ability-benevolence-dan-integri-cbe220cb.pdf>.
- Yousafzai, Shumaila Y John Pallister dan Gordon Foxall, “ReasearchGate”, *A Proposed Model Of E-Trust For Electronic Banking*, Vol. 23, No.11, (2003): 858, https://www.researchgate.net/publication/222541708_A_proposed_model_of_etrust_for_electronic_banking.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

A stylized graphic of a lamp. The lamp has a grey, hexagonal shade at the top and a green, multi-tiered base. The base is composed of several concentric, stepped layers. The lamp is centered on the page, and the title text 'LAMPIRAN' is overlaid on it in a bold, black, serif font.

1. KUESIONER

Kuesioner Penelitian

Indikator	VARIABEL X (KEPERCAYAAN NASABAH)	PILIHAN				
	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kemampuan	Mobile banking memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang nasabah inginkan					
Kebaikan Hati	Mobile banking memiliki petunjuk dan arahan yang baik					
Integritas	Mobile banking merupakan aplikasi yang canggih dan handal					
	Mobile banking memiliki sistem keamanan yang tinggi					
Indikator	VARIABEL Y (MASLAHAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING)	SS	S	KS	TS	STS
Kemudahan	Dengan Mobile Banking, nasabah dapat mengetahui informasi terkait dengan bank lebih cepat dan tepat					
Efektifitas	Dengan adanya <i>m-banking</i> bertransaksi lebih efektif tanpa perlu antri di Bank maupun ATM					
Produktif	Menggunakan <i>m-banking</i> lebih produktif karna dapat digunakan dimana saja menggunakan perangkat digital					
Kinerja	Dengan adanya <i>m-banking</i> meningkatkan kinerja saya karna dapat menghemat waktu dan tenaga					

2. JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL X

No	X1	X2	X3	X4	X1.Total
Responden 1	4	4	4	5	4
Responden 2	5	4	4	5	28
Responden 3	5	4	5	5	29
Responden 4	5	4	4	4	26
Responden 5	5	5	5	4	29
Responden 6	5	5	4	5	28
Responden 7	5	5	5	5	30
Responden 8	5	5	4	4	26
Responden 9	5	5	4	4	28
Responden 10	4	5	5	5	28
Responden 11	5	4	4	5	26
Responden 12	5	5	4	5	27
Responden 13	5	5	5	5	29
Responden 14	4	4	4	5	25
Responden 15	5	5	4	4	28
Responden 16	4	4	4	4	25
Responden 17	5	5	5	4	29
Responden 18	5	4	4	4	26
Responden 19	4	5	4	5	27
Responden 20	5	5	5	5	30
Responden 21	5	5	5	5	30
Responden 22	5	5	5	5	30
Responden 23	5	5	5	4	29
Responden 24	5	4	4	5	27
Responden 25	4	5	4	5	26
Responden 26	4	4	5	5	28
Responden 27	5	5	4	4	26
Responden 28	4	5	4	4	25
Responden 29	4	5	4	4	26
Responden 30	5	5	5	5	30
Responden 31	4	4	4	5	26
Responden 32	5	5	5	5	29
Responden 33	4	5	5	5	29
Responden 34	4	5	4	4	26
Responden 35	5	4	5	5	28
Responden 36	5	5	4	4	26
Responden 37	4	5	5	5	29
Responden 38	5	5	4	5	29
Responden 39	4	5	4	4	26
Responden 40	5	4	4	4	26

No	X1	X2	X3	X4	X1.Total
Responden 41	4	4	5	5	28
Responden 42	5	5	5	5	30
Responden 43	5	5	5	5	30
Responden 44	4	5	5	5	28
Responden 45	4	5	4	5	27
Responden 46	4	4	5	5	28
Responden 47	5	5	5	4	28
Responden 48	5	5	5	5	29
Responden 49	5	3	5	4	27
Responden 50	4	4	4	5	25
Responden 51	4	4	5	5	26
Responden 52	3	3	4	4	23
Responden 53	5	5	4	5	29
Responden 54	4	4	4	5	26
Responden 55	4	4	4	5	26
Responden 56	4	4	5	4	25
Responden 57	4	3	5	4	26
Responden 58	5	4	5	5	28
Responden 59	5	5	4	5	28
Responden 60	5	4	5	5	29
Responden 61	4	5	5	5	29
Responden 62	5	4	4	5	27
Responden 63	5	5	5	4	29
Responden 64	4	5	5	5	29
Responden 65	5	5	4	5	27
Responden 66	5	5	4	4	26
Responden 67	4	4	3	5	23
Responden 68	3	3	5	5	24
Responden 69	3	3	4	5	24
Responden 70	5	3	3	3	21
Responden 71	4	5	5	4	28
Responden 72	4	4	4	4	24
Responden 73	5	5	4	5	28
Responden 74	4	4	5	5	27
Responden 75	5	5	5	5	30
Responden 76	5	5	5	5	30
Responden 77	3	3	5	3	22
Responden 78	5	5	5	5	30
Responden 79	5	4	4	5	27
Responden 80	4	5	5	5	29
Responden 81	4	4	4	5	25
Responden 82	5	4	4	4	25
Responden 83	5	5	5	4	28

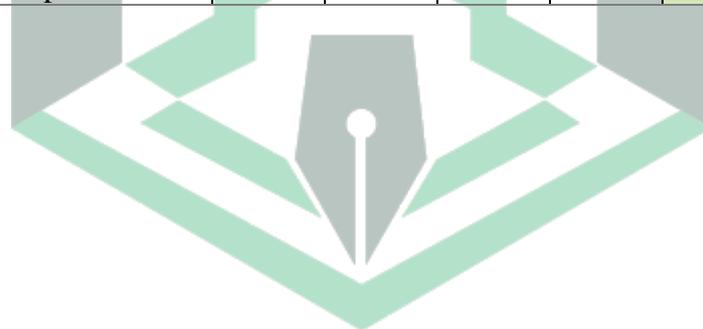
No	X1	X2	X3	X4	X1.Total
Responden 84	5	4	3	5	25
Responden 85	5	5	5	5	29
Responden 86	5	4	4	4	26
Responden 87	4	4	4	4	25
Responden 88	4	5	5	4	27
Responden 89	5	4	5	4	28
Responden 90	5	4	5	5	28
Responden 91	5	4	4	5	27
Responden 92	4	4	4	5	26
Responden 93	5	4	5	5	28

VARIABEL Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y.Total
Responden 1	4	4	4	5	25
Responden 2	4	4	4	4	26
Responden 3	4	5	4	5	27
Responden 4	5	5	5	5	30
Responden 5	5	5	5	4	29
Responden 6	5	5	4	5	27
Responden 7	5	5	5	4	29
Responden 8	5	5	4	4	26
Responden 9	5	5	5	5	29
Responden 10	5	5	5	5	28
Responden 11	4	4	4	5	25
Responden 12	5	4	5	5	29
Responden 13	5	4	5	5	28
Responden 14	4	4	3	5	26
Responden 15	5	5	5	5	29
Responden 16	4	4	4	3	22
Responden 17	5	5	5	5	29
Responden 18	4	4	5	4	26
Responden 19	5	5	5	5	28
Responden 20	5	5	4	5	29
Responden 21	5	5	5	5	30
Responden 22	5	5	5	5	30
Responden 23	5	5	5	5	30
Responden 24	4	4	5	4	25
Responden 25	5	4	5	5	27
Responden 26	4	5	4	4	26
Responden 27	5	4	4	5	28
Responden 28	5	5	5	5	29

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y.Total
Responden 29	5	4	5	5	27
Responden 30	5	5	4	5	28
Responden 31	4	4	4	4	24
Responden 32	5	5	5	5	30
Responden 33	5	5	5	5	29
Responden 34	5	4	4	5	27
Responden 35	4	5	4	4	27
Responden 36	5	4	5	4	28
Responden 37	5	5	5	5	29
Responden 38	5	5	5	4	29
Responden 39	5	5	5	5	29
Responden 40	4	4	4	5	27
Responden 41	4	5	4	4	25
Responden 42	5	5	5	4	29
Responden 43	5	5	5	5	29
Responden 44	5	5	5	5	29
Responden 45	5	4	5	5	27
Responden 46	4	5	4	4	26
Responden 47	5	4	4	5	28
Responden 48	5	4	5	5	28
Responden 49	3	5	4	5	27
Responden 50	4	4	3	5	26
Responden 51	4	4	4	5	26
Responden 52	3	4	4	5	24
Responden 53	4	5	5	5	29
Responden 54	4	4	4	4	26
Responden 55	4	4	4	4	25
Responden 56	4	4	5	5	27
Responden 57	3	5	4	4	25
Responden 58	4	5	4	4	27
Responden 59	4	4	4	4	25
Responden 60	4	5	4	4	27
Responden 61	5	5	5	4	28
Responden 62	4	4	4	5	26
Responden 63	5	5	5	5	30
Responden 64	5	5	5	5	29
Responden 65	4	4	4	5	26
Responden 66	5	4	4	4	26
Responden 67	4	3	4	3	22
Responden 68	3	3	4	3	21
Responden 69	3	4	3	4	24
Responden 70	4	4	3	4	24
Responden 71	5	5	5	5	28

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y.Total
Responden 72	4	4	4	5	26
Responden 73	4	4	4	4	26
Responden 74	4	5	5	5	29
Responden 75	5	5	5	5	29
Responden 76	5	5	5	5	30
Responden 77	3	5	3	5	24
Responden 78	5	5	5	5	30
Responden 79	4	4	4	5	26
Responden 80	5	5	5	5	28
Responden 81	4	4	4	5	26
Responden 82	4	4	4	4	24
Responden 83	5	4	5	5	28
Responden 84	4	3	5	4	23
Responden 85	5	4	5	5	28
Responden 86	4	4	5	5	28
Responden 87	4	4	5	5	26
Responden 88	5	4	5	4	26
Responden 89	4	5	5	4	28
Responden 90	4	5	5	4	28
Responden 91	4	4	5	5	28
Responden 92	4	4	5	5	28
Responden 93	4	5	5	4	28



3. KARAKTERISTIK RESPONDEN

a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	30	32%
2	Perempuan	63	68%
Total		93	100%
Sumber: Data Diolah 2022			

b. Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	17-25	74	80%
2	26-35	15	16%
3	36-45	4	4%
Total		93	100%
Sumber: Data Diolah 2022			

c. Pekerjaan Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa	36	20%
2	Pelajar	19	39%
3	Karyawan Swasta	24	4%
4	Karyawan Honorer	6	26%
5	PNS	4	6%
6	IRT	2	2%
7	Perawat	1	1%
8	Wirausaha	1	1%
Total		93	100%
Sumber: Data Diolah 2022			

3. UJI VALIDITAS DAN RELIABELITAS

a. Uji Validitas

VARIABEL X

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	XTOT
X1	Pearson Correlation	1	,366**	,011	,048	,099	,213*	,519**
	Sig. (2-tailed)		,000	,913	,651	,344	,040	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	,366**	1	,186	,169	,214*	,233*	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000		,074	,105	,040	,024	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X3	Pearson Correlation	,011	,186	1	,146	,147	,671**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,913	,074		,162	,160	,000	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
X4	Pearson Correlation	,048	,169	,146	1	,200	,132	,471**
	Sig. (2-tailed)	,651	,105	,162		,055	,209	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
XTOT	Pearson Correlation	,519**	,654**	,625**	,471**	,488**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

VARIABEL Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	YTOT
Y1	Pearson Correlation	1	,348**	,594**	,348**	,101	,002	,710**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,001	,336	,985	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y2	Pearson Correlation	,348**	1	,297**	,226*	,248*	,220*	,664**

	Sig. (2-tailed)	,001		,004	,029	,017	,034	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y3	Pearson Correlation	,594**	,297**	1	,238*	,008	,086	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004		,022	,940	,413	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
Y4	Pearson Correlation	,348**	,226*	,238*	1	,184	,003	,572**
	Sig. (2-tailed)	,001	,029	,022		,077	,977	,000
	N	93	93	93	93	93	93	93
YTOT	Pearson Correlation	,710**	,664**	,656**	,572**	,497**	,403**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	93	93	93	93	93	93	93
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

b. Uji Reliabilitas

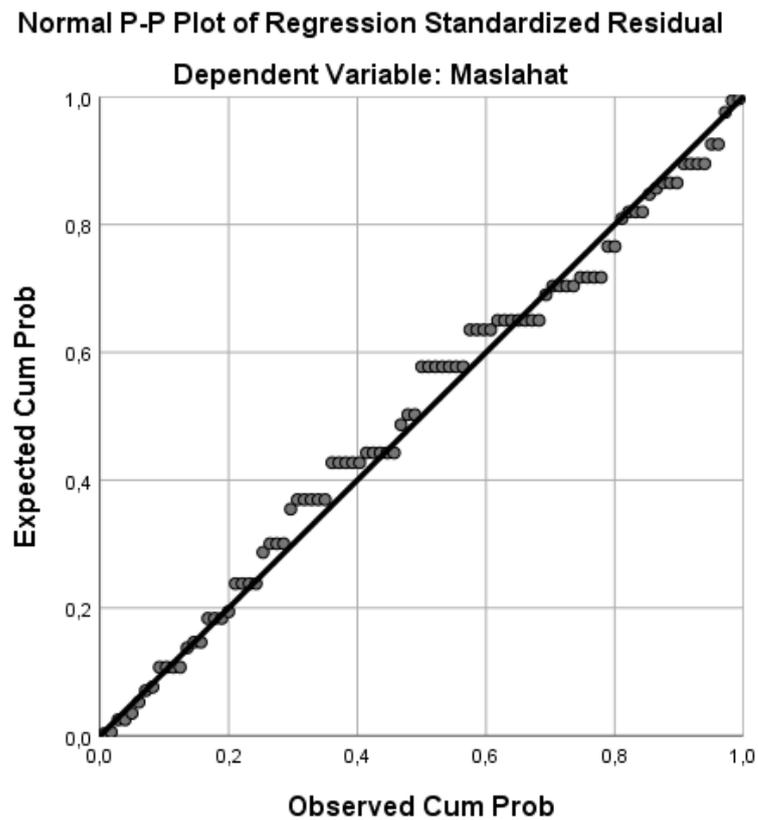
VARIABEL X		VARIABEL Y	
Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,603	6	,624	6

4. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38380879
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,067
	Negative	-,083
Test Statistic		,083

Asymp. Sig. (2-tailed)	,121 ^c
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

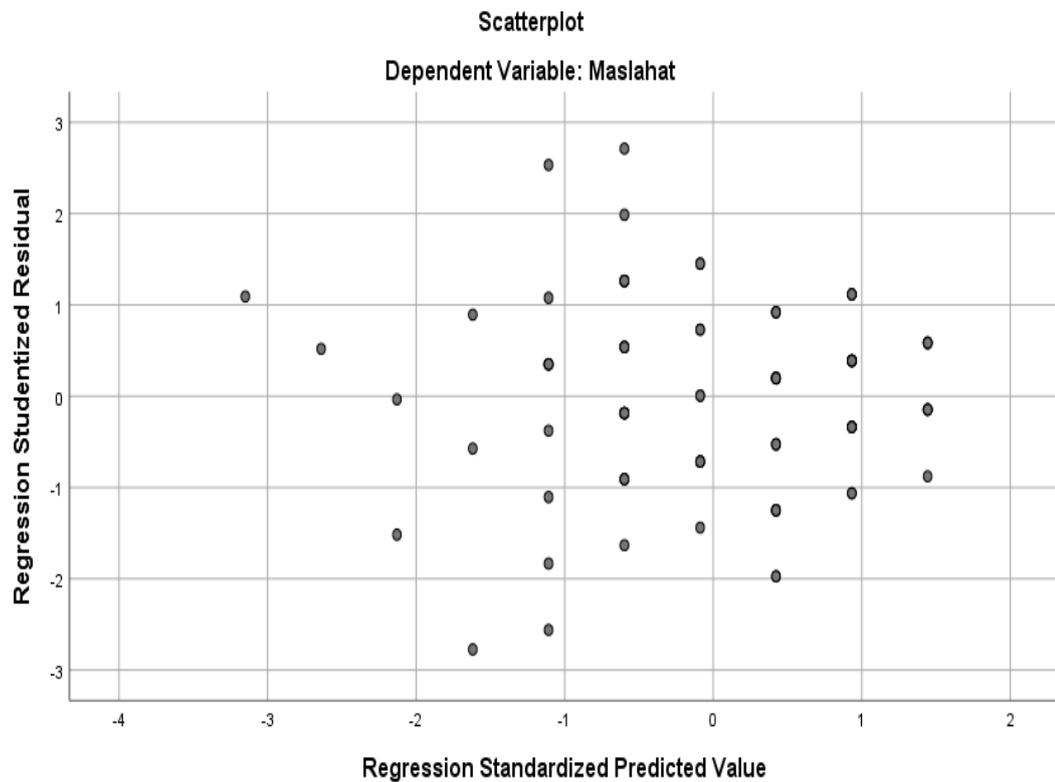


Gambar. Uji Normalitas Melalui Normal Probability Plot

b. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Maslahat * Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	209,281	9	23,253	12,183	,000
		Linearity	191,526	1	191,526	100,346	,000
		Deviation from Linearity	17,756	8	2,219	1,163	,331
	Within Groups		158,417	83	1,909		
	Total		367,699	92			

e. Uji Heteroskedastisitas

**5. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,111	2,017		3,526	,001
	Kepercayaan	,736	,074	,722	9,946	,000

a. Dependent Variable: Maslahat

6. UJI HIPOTESIS

a. Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,111	2,017		3,526	,001
	Kepercayaan	,736	,074	,722	9,946	,000

a. Dependent Variable: Maslahat

b. Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,521	,516	1,39139

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

b. Dependent Variable: Maslahat



RIWAYAT HIDUP



Sri Wahyuni, dilahirkan pada tanggal 21 Oktober 1999 di Ponrakka. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan ayahanda Sutomo dan Ibunda Hasmida. Penulius pertama kali menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Walenrang pada tahun 2006-2011. Sekolah Menengah Pertama di SMPN Walenrang pada tahun 2011-2014. Sekolah Menengah Atas di di SMA Negeri 1 Walenrang pada tahun 2014-2017. Pada tahun 2017 penulis mendaftarkan diridi Institut Agama Islam Negeri Palopo dan berhasil diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Yang dimana pada akhir studinya, penulis menyusun dan menulis skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap Maslahat Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada BSI Kota Palopo)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pasa jenjang strata satu (S1) dan memperoleh gelar pendidikan (SE).