

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

INDAH NURFAUZIA RAHMAN

20.0402 0026

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

2025

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP
MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

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*



IAIN PALOPO

Oleh:

INDAH NURFAUZIA RAHMAN

20 0402 0026

Pembimbing:

Megasari, S.Pd., M.Sc.

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Nurfauzia Rahman
Nim : 20 0402 0026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab 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, 20 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Indah Nurfauzia Rahman

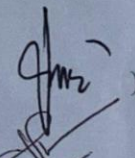
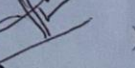
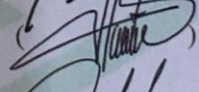
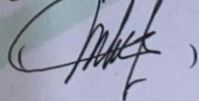
NIM. 20 0402 0026

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Nasabah BSI KCP Belopa) yang ditulis oleh Indah Nurfauzia Rahman Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020026, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 07 Februari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 8 Sya'ban 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 12 Februari 2025

TIM PENGUJI

- | | |
|--|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang () |
| 3. Dr. Arzal Syah, S.E., M.Ak. | Penguji I () |
| 4. Umar, S.E., M.SE. | Penguji II () |
| 5. Megasari, S.Pd., M.Sc. | Pembimbing () |

Mengetahui

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



Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ

(اما بعد)

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah, serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi”* setelah melalui proses yang panjang.

Salawat serta Salam kepada Nabi Muhammad Saw. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih terkhusus dan teristimewa kepada kedua orang tua saya terkasih Ibunda saya Masniah dan Ayah saya Rahman yang telah mengasuh, mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayangi yang tak terhingga sampai saat ini, memberikan berbagai pengorbanan tiada batas serta sentiasa memberikan dorongan dan doa.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati, dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo. Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan. Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha, M.EI. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyana Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Umar, S.E., M.SE. selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah, beserta seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Megasari, S.Pd., M.Sc. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk memberikan bimbingan, masukan, motivasi dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Arzal Syah, S.E., M., Ak. dan Umar, S.E., M.SE. selaku dosen Penguji I dan dosen penguji II, yang telah banyak memberikan masukan, dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Zainuddin S., S.E., M.Ak. selaku Dosen Penasehat Akademik.

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan, mendidik, membimbing, mengajar, dan memberikan bantuan kepada penulis selama berada di IAIN Palopo.
8. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Abu Bakar, S.Pd., M.Pd. beserta staf yang telah menyediakan literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada kakak tercinta Bella Angraeni Rahman yang telah memberikan support yang sangat luar biasa kepada penulis dalam bentuk apapun itu dan kepada adik-adikku Zalsabila Rahman, Nurafifah Rahman dan Muhammad Syahdan Rahman yang telah memberikan kekuatan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
10. Kepada Tarisah Azzahra, Devi Juliasri, Selfiana dan seluruh teman-teman seperjuangan, mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2020 (terkhusus kelas PBS A) yang telah ikut memberikan masukan, dan motivasi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua serta membalas semua amal kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun kearah yang benar.

Palopo, 20 Januari 2025

INDAH NURFAUZIA RAHMAN
NIM.200402002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

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

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	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
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

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

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

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوْلَ : *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

Contoh:

مَاتَ	: 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]. Sedang *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	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

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

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ٱ (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* 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	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i>)
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan 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 ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

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 (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam 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 tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan juga berlaku untuk 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 mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

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

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-

Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd

Nasr Hāmid Abū

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
BSI	= Bank Syariah Indonesia
KCP	= Kantor Cabang Pembantu
SPSS	= <i>Statistical Product And Service Solution</i>
VIF	= <i>Variance Inflation Factor</i>
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
MRA	= <i>Moderated Regression Analysis</i>
UI	= <i>User Interface</i>
ATM	= Anjungan Tunai Mandiri
OTP	= <i>On Time Pasword</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK.....	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	11
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Pikir	26

D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	31
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Uji Realibilitas dan Validitas Instrumen	37
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR AYAT

Q.S An-Nisa Ayat 58.....	22
--------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2)	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (Y)	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Z)	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolineritas.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Regresi Model I.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Model II	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	26
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Meneliti

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Indah Nurfauzia Rahman, 2024, “*Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Belopa)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Megasari.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Belopa). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kemudahan terhadap minat, pengaruh antara keamanan terhadap minat, pengaruh kemudahan terhadap minat melalui kepercayaan dan pengaruh keamanan terhadap minat melalui kepercayaan.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belopa yang menggunakan BSI *Mobile Banking*. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan kuesioner kemudian di uji menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap minat nasabah dilihat dari nilai signifikannya yaitu $0,250 > 0,05$, terdapat pengaruh antara keamanan terhadap minat nasabah dilihat dari nilai signifikannya yaitu $0,002 < 0,05$. Selanjutnya, kepercayaan mampu memoderasi pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ dan kepercayaan mampu memoderasi pengaruh keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan nilai signifikan $0,018 < 0,05$.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan dan Minat Nasabah

ABSTRACT

Indah Nurfauzia Rahman, 2024, "*The Influence of Convenience and Security on Interest in Using Mobile Banking with Trust as a Moderating Variable (Case Study of BSI KCP Belopa Customers)*". Sharia Banking Study Program Thesis, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Megasari.

This thesis discusses the Influence of Convenience and Security on Customer Interest in Using Mobile Banking with Trust as a Moderating Variable (Case Study of BSI KCP Belopa Customers). This research aims to determine whether there is an influence between convenience on interest, an influence between security on interest, the influence of ease on interest through trust and the influence of security on interest through trust.

The method used is a quantitative research method. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belopa who use BSI *Mobile Banking*. The sample taken was 96 respondents using accidental sampling technique. The data collection technique used was a questionnaire which was then tested using Moderated Regression Analysis (MRA).

The results of this research show that there is no influence between convenience on customer interest seen from the significant value, namely $0.250 > 0.05$, there is an influence between security on customer interest seen from the significant value, namely $0.002 < 0.05$. Furthermore, trust is able to moderate the effect of convenience on customer interest in using mobile banking with a significant value of $0.008 < 0.05$ and trust is able to moderate the effect of security on customer interest in using mobile banking with a significant value of $0.018 < 0.05$.

Keywords: Convenience, Security, Trust and Customer Interest

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi menjadi indikator penting bagi suatu perekonomian, terutama bagi negara berkembang seperti Indonesia. Pertumbuhan ekonomi merupakan proses peningkatan kapasitas produksi atau perekonomian yang mengarah kepada peningkatan pendapatan nasional maupun daerah.¹ Lembaga keuangan merupakan instrument perantara pendukung yang sangat penting bagi kelancaran perekonomian suatu negara. Dengan fungsinya sebagai *financial intermediary*, lembaga keuangan dapat dengan leluasa membuat inovasi-inovasi produk demi kemaslahatan masyarakat. Utamanya adalah lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah demi tercapainya falah di dunia dan akhirat.²

BSI merupakan hasil merger dari tiga bank yaitu PT Bank Bri Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah Tbk. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan surat izin merger tiga usaha banksyariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.³

¹ Nur Syamsiyah, Yudhistira Ardana, and Muhamad Rahman Bayumi, "Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus Di Indonesia," Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah 10, no. 2 (2022): 128–138.

² Muhamad Iqbal et al., "Model Sinergistas Lembaga Pegadaian Syariah Dan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk SDM Unggul Berbasis Syariah," ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research 6, no. 2 (2022): 199–211

³ Rr. Aryani Yakti Widyastuti, "Sah OJK Keluarkan Izin Marger 3 Bank Syariah BUMN" <https://bisnis.tempo.co/read/1427206/sah-ojk-keluarkan-izin-merger-3-bank-syariah-bumn>", Diakses pada 27 Januari 2021.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perbankan syariah untuk mencari cara alternatif supaya mampu bertahan. Dalam hal ini perbankan syariah harus menempatkan pada orientasi kepuasan pelanggan pada tujuan utama, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengambil salah satu langkah untuk mempertahankan usahanya dengan meluncurkan layanan *Mobile Banking* yang diberi nama BSI *Mobile Banking*.⁴ BSI meluncurkan aplikasi BSI *Mobile Banking* pada 1 Februari 2021 yang akan menjadi *Mobile Banking* berkarakter “super app” (aplikasi super) dengan ekosistem yang terus dikembangkan dari waktu ke waktu.

Menurut laman resmi BSI aplikasi ini memiliki tiga fungsi sekaligus, yakni fungsi finansial, fungsi spiritual, dan fungsi sosial. Fungsi finansial berarti BSI *Mobile Banking* berusaha menghadirkan aplikasi perbankan yang mendukung transaksi keuangan nasabahnya secara aman dan nyaman. Fungsi spiritual diwujudkan BSI *Mobile Banking* melalui fitur-fitur Islami yang membantu nasabah melakukan amalan sehari-hari. Sedangkan fitur sosial merupakan kemudahan yang ditawarkan BSI *Mobile Banking* untuk nasabahnya dalam hal berbagi kepada sesama.⁵

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) terus berupaya meningkatkan inklusi syariah lewat transaksi digital, salah satunya melalui BSI *Mobile*. Per Juni 2024, BSI Berhasil mencatatkan pertumbuhan signifikan transaksi BSI *Mobile*

⁴ Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan , Kepuasan , Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” 6, no. 1 (2022): 54.

⁵ Melvern Pradana, “Review BSI Mobile: Fitur, Kelebihan dan Kekurangan” <https://investbro.id/review-bsi-mobile/>, Diakses pada 29 November 2022.

sebesar 45,02% secara tahunan (year on year/yoy). Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan bahwa hingga Juni 2024, jumlah pengguna BSI *Mobile* mencapai mencapai 7,1 juta pengguna dan mencatatkan jumlah transaksi sebesar 247,5 juta transaksi dengan volume mencapai Rp299 triliun. Angka ini bertumbuh signifikan dibandingkan dengan pencapaian pada Juni 2023 ketika pengguna BSI *Mobile* tercatat mencapai 3,26 juta pengguna dengan jumlah transaksi sebanyak 170,7 juta transaksi dan volume transaksi Rp220,5 triliun.⁶

Melihat minat Masyarakat terhadap penggunaan BSI *Mobile* terus meningkat, Hery menegaskan bahwa Perseroan akan terus melakukan inovasi dan strategi guna mempercepat akselerasi transaksi digital. BSI terus berkomitmen untuk berinovasi dan memperkuat strategi yang dapat memberikan Solusi layanan perbankan digital yang inklusif, modern, dan terintegrasi, salah satunya melalui aplikasi BSI *Mobile*. Ke depan, BSI *Mobile* diharapkan menjadi channel perbankan syariah yang modern dan inklusif, dan mudah digunakan sehari-hari sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.⁷

Alasan peningkatan pengguna maupun transaksi pada BSI *Mobile Banking* dikarenakan adanya *pengupgrade-an*. Pada fitur layanan yang semulanya hanya terdapat fitur informasi rekening, transfer, pembayaran, dan pembelian. Namun sekarang sudah di upgrade dengan tambahan fitur *Qris*, E-mas, Tarik tunai, Buka rekening, Top-up, Manajemen kartu, Info kurs, layanan Islami dan Layanan Berbagi. Adapun pembaharuan terbaru dari fitur layanan BSI *Mobile Banking*

⁶ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transaksi-digital-banking-naik-45-bsi-apresiasi-nasabah-lewat-hujan-rezeki-bsi-mobile>, Diakses pada 19 Juni 2024.

⁷ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transaksi-digital-banking-naik-45-bsi-apresiasi-nasabah-lewat-hujan-rezeki-bsi-mobile>, Diakses pada 19 Juni 2024.

adalah tersedianya layanan fitur pembayaran firtual account yaitu fitur *Know Your Customer biometric*. Yang berguna untuk memudahkan calon nasabah membuka rekening secara daring menggunakan handphone pribadi.⁸

Di tengah gencarnya perkembangan dunia digital, BSI terus meningkatkan kepada seluruh nasabah untuk senantiasa menjaga data rahasia pribadi. Salah satunya dengan tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak-pihak yang mengatasnamakan BSI di tengah maraknya penipuan HOAX tentang informasi Gebyar BSI, perubahan tarif layanan dan juga link-link whatsapp penipuan dengan APK maupun nomor yang mengatasnamakan BSI. BSI juga mengimbau kepada seluruh nasabah untuk rutin mengganti kode PIN ATM, password, dan OTP (*On Time Pasword*) juga jangan pernah memberikan data pribadi maupun password kepada siapapun termasuk pegawai BSI.⁹

Selain itu, kendala keamanan yang terjadi lainnya seperti adanya skimming serta terdapat penipuan yang mengatas namakan *customer care* BSI dengan modus berpura-pura membantu menyelesaikan permasalahan *error* pada m-banking BSI dengan mengirimkan link verifikasi. *Mobile Banking* saat ini belum termasuk aman. Autentikasi melalui nomor ponsel yang digunakan mobile banking harus ditambah dengan mekanisme perlindungan yang lainnya, jika dilihat dari kebanyakan kasus pembobolan mobile banking di Indonesia itu

⁸ Suryanto, Maria Rosari Dwi Putri, “BSI Terus Kemabngkan Aplikasi Mobile, <https://www.antaranews.com/berita/2231154/bsi-terus-kembangkan-aplikasi-mobile>”, Diakses pada 25 Juni 2021.

⁹ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/transaksi-digital-banking-naik-45-bsi-apresiasi-nasabah-lewat-hujan-rezeki-bsi-mobile>, Diakses pada 19 Juni 2024.

berawal dari nomor ponsel yang diambil alih. Dengan macam-macam kasus yang terjadi saat ini mobile banking belum aman.¹⁰

Nasabah juga mengalami permasalahan terkait kemudahan penggunaan, tampilan User Interface (UI) dalam aplikasi BSI *Mobile* tidak *user friendly* dan terlalu rumit, sulit dipahami dan dimengerti menjadikan nasabah mengalami kesulitan transaksi. Aplikasi yang mengalami maintenance atau gangguan (error) tidak dapat dikontrol oleh nasabah dan tidak dapat digunakan ketika diperlukan walaupun terhubung dengan jaringan internet yang cukup baik. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kepercayaan dan keputusan nasabah. Hal tersebut berdasarkan penelitian Salmah R & Hakim yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) mengatakan bahwa BSI *Mobile* lebih dari sekadar aplikasi yang menjamin penggunanya mendapatkan kemudahan saat bertransaksi, layanan mobile banking ini juga dibuat dengan menghadirkan fitur lengkap dan sejumlah inovasi. Melalui BSI *Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan aman dan nyaman. Akan tetapi, sebagian nasabah merasa tidak dimudahkan oleh BSI *Mobile* serta keamanan yang mulai diragukan oleh nasabah karena sering terjadinya maintance. Permasalahan atau gangguan yang terjadi

¹⁰ Della Aprianisa, *Pengaruh Manfaat, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*, *Skripsi*, 2023, XLVII <<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002>> <<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023>>.

pada BSI *Mobile* membuat nasabah khawatir yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan nasabah.

Berbagai permasalahan mengenai keamanan, kemudahan dan kepercayaan yang diuraikan di atas membuktikan bahwa BSI *Mobile* memiliki persoalan yang harus diselesaikan untuk mempertahankan keputusan nasabahnya. Beberapa faktor tersebut mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking*. Di sisi lain, berbagai jenis dan fitur menarik diharapkan nasabah semakin yakin dengan keputusan untuk menggunakan *mobile banking*.

Bank Syariah Indonesia KCP Belopa menjadi objek utama dalam penelitian ini. Dikarenakan banyaknya masyarakat yang memilih menabung dan juga menggunakan layanan BSI *Mobile Banking* yang sudah memiliki fitur yang lengkap dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi layanan perbankan secara online. Ditandai dengan seringnya pengupgrade-an pada fitur BSI *Mobile Banking*, nasabah Bank Syariah KCP Belopa pun percaya untuk menggunakan layanan BSI *Mobile Banking*.

Banyak kelebihan dan keunggulan yang dimiliki oleh *Mobile Banking* yang dapat memudahkan nasabah bank melakukan transaksi kapan saja, dan dimana saja, tetapi sangat disayangkan masih banyak nasabah bank yang belum menggunakan layanan ini, dan lebih memilih menggunakan ATM atau langsung ke cabang bank daripada menggunakan aplikasi *Mobile banking* untuk bertransaksi atau sekedar mendapatkan informasi tentang saldo bank, padahal hal ini membutuhkan waktu yang lebih lama. Fakta ini erat kaitannya dengan

penerimaan nasabah terhadap aplikasi *Mobile banking*. Kemudahan dianggap penting untuk diteliti karena jika aplikasi ini mudah dipahami dalam penggunaannya maka nasabah akan berminat untuk terus menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Berdasarkan penelitian terdahulu jika sistem pada layanan *Mobile Banking* sulit untuk dipahami dalam penggunaan fitur-fiturnya maka nasabah perbankan cenderung akan tetap menggunakan layanan ATM atau mendatangi langsung kantor-kantor cabang perbankan. Nasabah akan memilih menggunakan aplikasi *Mobile Banking* daripada ATM apabila sistem pada layanan tersebut memiliki kegunaan dan cara penggunaannya mudah dimengerti.¹¹

Menghadapi fenomena tersebut, bank Syariah perlu memahami apa yang diinginkan nasabah untuk meningkatkan penggunaan *mobile banking*. Bank syariah harus melihat apapun yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *m-banking (mobile banking)* karena *m-banking* memiliki potensi yang besar untuk digunakan oleh nasabah sehingga bank syariah menjadi bank yang memberikan layanan terbaik pengguna *m-banking* serta meningkatkan keputusan nasabah menggunakan layanan *m-banking (mobile banking)*.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya peneliti merasa penting melakukan sebuah penelitian lebih lanjut dan peneliti mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian dengan judul

¹¹ Pratama Adi, Saleh Fadli Moh, Zahra Femilia, A. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking. Jurnal Akun Nabelo, Volume 2/N, 204 – 216.

“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Nasabah BSI KCP Belopa)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka adapun rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi?
4. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

3. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.
4. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan seperti:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan data sebagai bukti empiris dalam memberikan pemahaman dan menambah wawasan serta memberikan informasi mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.
 - b. Penelitian ini dapat juga digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan informasi tentang pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi.

- b. Menjadi sumber informasi yang dapat dijadikan strategi untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelusuran di berbagai literature yang ada, peneliti melakukan pengkajian terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui letak persamaan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya. Maka dari itu, beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Jamiah, Hari Purwanto dan Metik Asmike, pada tahun 2020, yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada E-Wallet Gopay Di Kota Madiun)”. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris dari Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Madiun. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 384 sampel. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, path analisis uji t, uji sobel, dan koefisien determinasi.¹²

¹² Nurul Jamiah, Hari Purwanto, and Metik Asmike, ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada E-Wallet GoPay Di Kota Madiun)’, *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4*, September, 2022, 1–19.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu keduanya menggunakan variabel bebas dan terikat yang sama. Sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus dimana penelitian terdahulu membahas tentang E-Wallet Gopay dan penelitian sekarang membahas tentang BSI *Mobile*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rukma Nikrum, pada tahun 2020, yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Mega Syariah Cabang Palu.” Pada era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, dimana nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi *mobile banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan Bank MEGA Syariah kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan.¹³

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu keduanya membahas tentang minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sekarang menggunakan kepercayaan sebagai variabel moderasi sedangkan penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel *intervening*.

¹³Rukma Ningrum, ‘Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/Jipsya.V3i1.37.30-45>’, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, 2019.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah Oktariani, Maya Panorama dan Muhamad Rahman Bayumi, pada tahun 2024, yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui bagaimana pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang karena tidak semua nasabah menganggap fitur layanan mampu membuat nasabah merasa puas atas transaksi online yang diberikan oleh pihak BSI. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking BSI dengan jumlah informasi nasabah yang diperoleh dari BSI Demang sebanyak 13.584 pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar ke 99 responden selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM).¹⁴

Persamaan kedua penelitian ini yaitu menggunakan kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel *dependent*.

¹⁴ Fadhilah Oktariani, Maya Panorama, and Rahman Bayumi, ‘Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01.03 (2024), 618–26.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Wafid Renaldi, pada tahun 2021, yang berjudul “Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Bni Syariah Wilayah Tangerang Selatan)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kegunaan dan Kemudahan terhadap Minat menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yakni teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan melalui kuesioner dengan bentuk google form yang disebar kepada nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI Syariah.¹⁵

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu keduanya menggunakan teknik *accidental sampling* untuk pengambilan sampel. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada studi kasus dimana penelitian sekarang meneliti di BSI Syariah sedangkan penelitian terdahulu berfokus di BNI Syariah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yudin, pada tahun 2021, yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya”. Pada era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah/konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi perbankan, dimana nasabah sangat

¹⁵ Wafid Renaldi, *Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah Tangerang Selatan)*, Skripsi, 2021.

mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Teknologi *mobile banking* merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan bank BSI KC Palangka Raya 3 kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini berjumlah 40 nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu dengan mengambil seluruh populasi sebagai sampel yaitu sebanyak 40 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23.¹⁶

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada variabel *dependent*. Sedangkan perbedaannya yaitu dimana penelitian sekarang menggunakan variabel moderasi dan penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel moderasi.

B. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan

¹⁶ Yudin Ahmad, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya*, Skripsi, 2021 <<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3632/>>.

atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Pada TAM menggunakan TRA karena digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (Teknologi Informasi).

TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut. Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Menurut Davis et al., Mengembangkan TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat (*Intention*) pemanfaatan sistem informasi, yang mana minat (*Intention*) tersebut dipengaruhi oleh persepsi tentang kegunaan

teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*).¹⁷

2. Kemudahan

Kemudahan adalah kondisi Dimana penggunaannya tidak memerlukan upaya besar untuk pemahaman dan bersifat sederhana dalam penggunaannya.¹⁸

Sedangkan Riady dan Ginting mengatakan persepsi kemudahan pengguna adalah tingkatan seorang yang mempercayai bahwa suatu teknologi komputer dengan mudah dipelajari dan dipahami.¹⁹ Menurut Davis dan Vankatesh dalam Irmadhani & Adhi membagi dimensi kemudahan penggunaan menjadi berikut:²⁰

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- c. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).

¹⁷ Nila Kartika Putri, 'Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kenyamanan Dan Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking.', 2022.

¹⁸ Muh. Rasbi, dkk. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana IAIN Palopo. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*. 2024

¹⁹ Abrilia, N, D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol.8, No.3

²⁰ Wafid Renaldi, *Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah Tangerang Selatan)*, Skripsi, 2021.

- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Menurut Davis beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan, yaitu²¹:

- a) Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*)

Sistem informasi dan teknologi yang disediakan harus mudah dipelajari dan dipahami sehingga dapat digunakan dengan mudah.

- b) Dapat dikontrol/ dapat mengontrol pekerjaan (*controllable*)

Sistem teknologi yang diberikan dapat dengan mudah mengontrol pekerjaan.

- c) Fleksibel (*flexible*)

Sistem teknologi yang diberikan bersifat fleksibel sehingga pengguna sistem mengoperasikannya dapat dengan mudah.

- d) Mudah digunakan (*ease to use*)

Sistem teknologi yang disediakan mudah digunakan.

- e) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.

Persepsi seseorang tentang betapa mudahnya menggunakan suatu sistem. Suatu sistem adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa sistem tersebut bebas dari kesalahan dan usaha untuk menggunakannya. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin sedikit usaha yang dikeluarkan orang untuk meningkatkan

²¹ Davis, F. D. 2019. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly.

kinerja mereka saat menggunakan teknologi tersebut. Karena kemudahan penggunaan berarti menggunakan suatu sistem tanpa kerumitan atau memerlukan keterampilan tingkat lanjut.

3. Keamanan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejadian, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamanan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap peretas, keamanan rumah terhadap maling dan penyelusup lainnya, keamanan finansial terhadap kekhawatiran ekonomi dan banyak situasi yang berhubungan dengan keamanan yang lainnya.²²

Keamanan merupakan faktor yang sangat penting karena sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, sehingga keamanan yang dirasakan nasabah akan menjadi faktor terpenting yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*, nasabah menggunakan layanan *mobile banking* dengan keamanan yang tinggi.²³ Sedangkan menurut Sumadi persepsi keamanan merupakan persepsi yang dapat

²² "Keamanan," In Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, October 7, 2022, <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Keamanan&oldid=21760273>

²³ Mukhtisar et al. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance. Volume-3, No - (1) ISSN-E: 2684 855

menunjukkan tingkat keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap keamanan teknologi tersebut.²⁴

Keamanan dalam aplikasi BSI *Mobile* dilengkapi dengan 2 sistem keamanan yaitu password dan pin. Password terdiri atas kombinasi huruf besar, huruf kecil dan angka sebanyak 6 sampai 8 karakter sedangkan pin hanya angka saja sebanyak 6 karakter.

Adapun indikator yang mempengaruhi keamanan adalah sebagai berikut:²⁵

1. Jaminan Keamanan

Adanya jaminan keamanan di dalam sebuah perusahaan termasuk bank memiliki peran yang sangat penting dan besar dalam mengurangi kekhawatiran nasabah tentang penyalahgunaan data pribadi ataupun transaksi data lainnya. Apabila jaminan keamanan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan bersedia memberikan informasi pribadinya dan juga menggunakan produk/jasa dengan perasaan yang aman.

2. Kerahasiaan Data

Menjaga kerahasiaan data nasabah merupakan tanggung jawab yang sangat besar dan penting karena nasabah telah mempercayakan datanya untuk dikelola oleh pihak bank. Sehingga pihak bank wajib menjaga kerahasiaan data nasabah dan memastikannya tetap aman dan terjaga. Apabila data nasabah jatuh

²⁴ Sumadi., Romdhoni, A. H., & Fatakhurrohman. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(02), 2195-2201. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976>

²⁵ Heriyana, "Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja Online," Jurnal Ekonomia 10, No. 3 (February 1, 2020).

ke pihak lain yang tidak bertanggung jawab, maka besar kemungkinan yang akan terjadi adalah data tersebut akan disalahgunakan dan akan memberikan kerugian bagi nasabah pemilik data.

Dari penjelasan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kesadaran keamanan merupakan keyakinan individu bahwa teknologi dapat melindungi informasi pribadinya. Khususnya bagi bank, hal ini merupakan masalah keamanan yang sangat penting untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap apa yang diketahui sehingga menimbulkan pemikiran positif dan negatif tentang suatu objek.²⁶ Menurut Putri Wahyulicha kepercayaan melibatkan keyakinan spesifik tentang kemampuan, kebajikan, integritas, dan kesediaan seseorang untuk bergantung pada orang lain serta keyakinan spesifik tentang kemampuan, kebajikan, integritas, dan kesediaan seseorang untuk bergantung pada orang lain. Ketika seseorang melakukan transaksi menggunakan sistem teknologi mobile banking kepercayaanlah menjadi sesuatu yang sangat penting. Dalam perbankan, kepercayaan mobile banking memainkan peran yang sangat penting untuk

²⁶ Sumadi., Romdhoni, A. H., & Fatakhurrohman. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali). Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(02), 2195-2201. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976>

pengguna dan penerima ini didukung oleh pihak perbankan yang mampu menyediakan sistem yang baik.²⁷

Kepercayaan dalam konsep Islam, telah disebutkan dalam Q.S An-Nisa ayat [4]:58 yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dari pihak tertentu terhadap pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayakan akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan. Dalam hal penggunaan *mobile banking*, kebanyakan pengguna tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *mobile banking*, mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari *mobile banking*. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah

²⁷ Putri Wayulicha, I, A., Muhtarom, A., Najiah, E, F., Nurkholidah, L., Isnawati, U, M., Azizah, L, U. (2020). Analysis of Factors Affecting the Interest of Using Financial Technology (Fintech). JEMES: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial, Vol.3, No. 1

merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan. Terdapat beberapa indikator kepercayaan yaitu sebagai berikut:

- a) Kehandalan, artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b) Kepedulian, merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan pihak bank mampu memberikan solusi permasalahan nasabahnya.
- c) Kredibilitas, artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.²⁸

5. Minat

Secara sederhana, minat (*interest*) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar tentang sesuatu. Minat merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk membuat seseorang mau melakukan suatu hal tertentu sehingga mengharuskannya mengambil suatu keputusan.

Minat nasabah terhadap layanan keuangan syariah adalah ketertarikan terhadap produk dan layanan perbankan syariah atau aktivitas mengonsumsi layanan, yang diukur dengan probabilitas transaksi nasabah.

Menurut Purwanto, minat merupakan landasan penting bagi seseorang untuk melakukan kegiatan dengan baik yaitu dorongan seseorang untuk berbuat. Secara bahasa minat berarti kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Minat merupakan sifat yang relatif menetap pada diri seseorang.

²⁸ Rukma Ningrum, 'Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, 3(1), 30-45.

Minat besar sekali pengaruhnya terhadap kegiatan seseorang sebab dengan minat ia akan melakukan sesuatu yang diminatinya. Sebaliknya tanpa minat seseorang tidak mungkin melakukan sesuatu.²⁹

Mappier menjelaskan bahwa minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari campurancampuran perasaan, harapan, pendidikan, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang menggerakkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Sedangkan Menurut Sukardi bahwa minat merupakan salah satu unsur kepribadian yang memegang peranan penting dalam mengambil keputusan masa depan. Minat mengarahkan individu terhadap suatu obyek atas dasar rasa senang atau rasa tidak senang. Perasaan senang atau tidak senang merupakan dasar suatu minat. Minat seseorang dapat diketahui dari pernyataan senang atau tidak senang terhadap suatu obyek tertentu.³⁰ Jadi, dapat disimpulkan bahwa Minat merupakan suatu ketertarikan individu terhadap satu obyek tertentu yang membuat individu itu sendiri merasa senang dengan obyek tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya minat³¹, yaitu:

1) Dorongan dari dalam individu

²⁹ A A Juwita, 'Minat Siswa Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler Modelling Di SMK Negeri 4 Yogyakarta', *Jurnal Fesyen: Pendidikan Dan ...*, 22.1 (2019), 7–32 <<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/busana/article/viewFile/17076/16486>>.

³⁰ S Chan, 'Pengaruh Minat Dan Motivasi Siswa Dalam Kegiatan Ekstrakurikuler Seni Musik Terhadap Prestasi Belajar Seni Budaya', *Teori Minat*, 2022, 32 <<https://eprints.uny.ac.id/9917/>>.

³¹ Danang Ramdani, *Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Brand Image Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menabung Generasi Z Pada Bank Syariah*, *Seminar Nasional STIE Widya Wiwaha*, 2020.

Misalnya, dorongan untuk makan. Dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain.

2) Motif Sosial

Minat yang datang dari lingkungan sekitar tetangga, teman, saudara. Faktor ini dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan aktivitas tertentu.

3) Faktor Emosional

Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi, yaitu keinginan sesaat. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita keinginannya. Selain itu, minat dapat timbul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal.

Indikator mengenai minat yang peneliti gunakan merupakan teori yang dikemukakan oleh Ferdinand dimana terdapat terdapat empat indikator minat yaitu sebagai berikut:³²

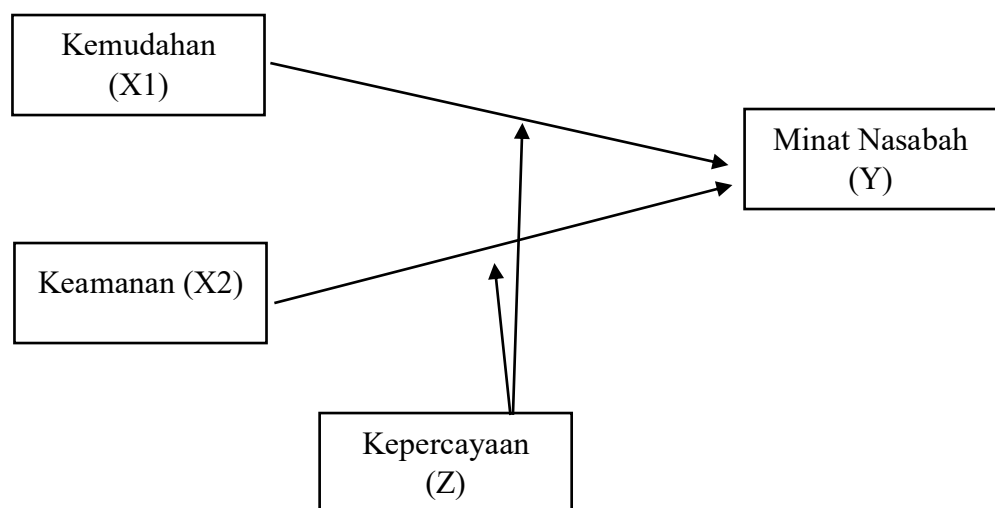
- a. Minat Transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.

³² Diana Esperanza Malla Avila, *Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Dan Brand Image Terhadap Minat Generasi Z Pada Bank Syariah*, Jurnal, 2022.

- b. Minat Referensial, yaitu menggambarkan perilaku seseorang yang cenderung mereferensikan produk yang sudah dibelinya, agar juga dibeli oleh orang lain dengan referensi pengalamannya.
- c. Minat Preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- d. Minat Eksploratif, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka konseptual, landasab penelitian dan asumsi model yang dijadikan pedoman dapat dijelaskan seperti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti dan masih perlu dibuktikan kebenarannya dengan penelitian. Berdasarkan rumusan masalah penelitian dan tujuan pembahasan, maka diajukan hipotesis:

H_{01} = Kemudahan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{a1} = Kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{02} = Keamanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{a2} = Keamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{03} = Kepercayaan tidak mampu memoderasi pengaruh kemudahan (X1) terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{a3} = Kepercayaan mampu memoderasi pengaruh kemudahan (X1) terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{04} = Kepercayaan tidak mampu memoderasi pengaruh keamanan (X2) terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

H_{a4} = Kepercayaan mampu memoderasi keamanan (X2) terhadap minat menggunakan *mobile banking* (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.³³

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek penelitian untuk menghasilkan data yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian.³⁴

³³ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&B), Cet.18. (Bandung: Alfabeta, 2020).

³⁴ Muthia Hafsari Hasibuan, Nur Ahmadi Bi Rahmani, and Nuri Aslami, ‘Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce Dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara)’, *Jesya*, 7.2 (2024), 2121–33 <<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1772>>.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah BSI KCP Belopa yang menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian ini dilakukan pada bulan oktober 2024 sampai selesai.

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kemudahan (X1)	Kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa untuk mempelajari sistem atau teknologi bisa dilakukan dengan mudah dan dipahami. Kemudahan pengguna diartikan sejauh mana persepsi penggunaan terhadap suatu teknologi dapat dilakukan tanpa memerlukan banyak upaya.	1. Mudah dipelajari 2. Mudah untuk didapatkan 3. Mudah digunakan atau dioperasikan
Keamanan (X2)	Keamanan merupakan tingkat keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap teknologi yang digunakannya dalam bertransaksi.	1. Keamanan transaksi 2. Kerahasiaan data
Kepercayaan (Z)	Persepsi kepercayaan diartikan sebagai bentuk kepercayaan yang dimiliki oleh	1. Kehandalan 2. Kejujuran

	satu pihak terhadap pihak lain dalam suatu hubungan berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya akan menunaikan semua kewajiban sesuai dengan harapan.	3. Kepedulian 4. Kredibilitas
Minat (Y)	Minat dalam menggunakan layanan mobile banking adalah dorongan atau keinginan individu untuk memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh mobile banking dalam melakukan transaksi melalui perangkat smartphone.	1. Kesadaran 2. Kemauan atau ketertarikan 3. Perhatian

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.³⁵ Dalam metode penelitian, kata populasi digunakan untuk menunjukkan sekelompok objek yang menjadi tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki minat terhadap layanan *mobile banking* BSI Syariah (BSI Mobile) dan untuk jumlah populasi tidak diketahui.

³⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2019). 126

2. Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel adalah sebagian dari suatu populasi yang dimaksudkan untuk mewakili keseluruhan populasi.³⁶

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* untuk mengambil sampel. *Accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua orang yang di temui yang dirasa cocok sebagai sumber data dan dapat menjadi sampel. Alasan digunakannya *accidental sampling* dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar dengan aktivitas responden yang tinggi, yaitu: pelanggan (*customer*).³⁷ Dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pada jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka peneliti menggunakan rumus Lameshow dalam, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Za^2 x P x Q}{L^2}$$

Dimana:

n = Besar sampel minimum

Za = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1,96$

P = maksimum estimasi = 50 % = 0,5

³⁶ Amin, Garancang, and Abunawas, "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian." *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.

³⁷ Ratu Nur Intan Syahril, *Pengaruh E-Service Quality Dan Penanganan Komplain Pengguna Mobile Banking Bsi Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Skripsi, Skripsi*, 2024, XV.

$$Q = 1 - P$$

L = Tingkat ketelitian 10%

$$n = \frac{Za^2 \times P \times Q}{L^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{(0,01)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti mengambil ukuran sampel sebesar 96 nasabah yang menggunakan *BSI Mobile*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data adalah kegiatan untuk mendapatkan sebuah data yang dilakukan dengan cara atau metode tertentu.³⁸ Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber primer dengan menyebarkan kuesioner (angket/pertanyaan) atas pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dimana responden diberi serangkaian pernyataan. Penulis dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu bentuk pernyataan, dimana responden

³⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. Try Koryati, 1st ed. (Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022).

hanya memilih satu jawaban diantara alternatif jawaban yang telah disiapkan. Pernyataan kuesioner disajikan dalam bentuk skala *likert* yang disesuaikan dengan kriteria alternatif jawaban berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. Sugiharto dan Situnjak menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.³⁹

b. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan keceratan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.⁴⁰

³⁹ Arsi, Andi, 'Langkah-Langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS', *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 2021, 1–8

⁴⁰ Andi Arsi, 'Langkah-Langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS', *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 2021, 1–8

H. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan menggunakan uji *One-sample kolmogorov-smirnov*. Residual dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

b. Uji Multikolineritas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk memeriksa korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independennya. Jika variabel independent berkorelasi, maka variabel-variabelnya tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang sama dengan nol. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi mempunyai multikolinearitas atau tidak, perlu melihat nilai *variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai $VIF < 0,05$ maka tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian residual suatu observasi dengan observasi lain dalam model regresi. Untuk menguji apakah suatu model regresi mempunyai masalah heterokedastisitas atau tidak digunakan plot antara nilai prediksi variabel dependen.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien determinasi (R^2), uji F (simultan), dan uji t (persial).

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁴¹

b. Uji t (Parsial)

Uji ini dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁴²

⁴¹ GUN - MARDIATMOKO, 'Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.3 (2020), 333–42 <<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>>.

⁴² GUN - MARDIATMOKO, 'Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.3 (2020), 333–42 <<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>>.

Hipotesis:

- Ho: Tidak ada pengaruh X1, X2 secara parsial terhadap Y
- Ha: Ada pengaruh X1, X2 secara parsial terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusan:

- Ho diterima bila Signifikansi $> 0,05$ (tidak berpengaruh)
- Ho ditolak bila Signifikansi $< 0,05$ (berpengaruh)

3. Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Moderated Regression Analysis (MRA) adalah analisis regresi linier berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih independent) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel moderasi akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independent dan variabel dependen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel independent yaitu kemudahan dan keamanan, kemudian variabel minat sebagai variabel dependen, serta kepercayaan sebagai variabel moderasi, maka persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z_i + \beta_4 X_1 * Z_i + \beta_5 X_2 * Z_i$$

Keterangan:

Y_i = Minat Nasabah

X_1 = Kemudahan

X_2 = Keamanan

Z_i = Kepercayaan

$X_1 * Z_i$ = Interaksi antara kemudahan dengan kepercayaan

$X_2 * Z_i$ = Interaksi antara keamanan dengan kepercayaan

α = Parameter Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi berganda

Dalam model penelitian ini pengaruh variabel moderasi ditunjukkan oleh interaksi antara variabel kemudahan dengan kepercayaan dan keamanan dengan kepercayaan. Pendekatan interaksi ini bertujuan untuk menjelaskan variasi variabel dependen (minat nasabah) yang berasal dari interaksi antar variabel independent dengan variabel moderating dalam model, yaitu kepercayaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Belopa

Sejarah Bank Syariah Indonesia berawal dari terjadinya krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1977-1998 dan membawa kebijakan tersendiri untuk lahirnya sejarah sistem perbankan syariah. Ketika bank konvensional mengalami krisis ekonomi, disaat itulah lahirnya pemikiran tentang konsep yang dapat menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada tahun 1999 pemerintah mengambil tindakan untuk membentuk Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk melaksanakan usaha-usaha perbankan syariah.

Pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB/2021 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin gabungan tiga usaha bank syariah yaitu BSM, BRIS, dan BNIS untuk menjadi satu kesatuan yang bernama Bank Syariah Indonesia yang diresmikan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. Tujuan dari penggabungan tiga bank ini yaitu untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.

BSI KCP Belopa merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang berada di wilayah Belopa tepatnya Jl.Topoka No.4. BSI KCP Belopa didirikan agar mampu memberikan layanan jasa dan produk perbankan syariah secara lebih maksimal kepada seluruh Masyarakat khususnya disekitar Belopa.

Adapun Visi Misi BSI KCP Belopa yaitu:

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 Juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2005
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

2. Deskripsi Data Responden

Data responden berasal dari nasabah BSI KCP Belopa sebanyak 96 orang. Dikategorikan menjadi 3 yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (nasabah)	Persentase (%)
1	Perempuan	81	84,4
2	Laki-laki	15	15,6
	Total	96	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa banyaknya responden perempuan sebanyak 81 orang atau 84,4 persen, sedangkan responden laki-laki sebanyak 15 orang atau 15,6 persen.

b. Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase %
1	17-25 tahun	56	58,3
2	26-34 tahun	25	26,1
3	>34 tahun	15	15,6
	Total	96	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan 56 orang berusia 17-25 tahun, 25 orang berusia 26-34 tahun, dan 15 orang berusia diatas 34 tahun.

3. Hasil dan Olah Statistik

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap butir dalam suatu daftar pernyataan dalam menjelaskan suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dimana $df = n - 2$ dengan sig 5% jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan dinyatakan valid. Sehingga 96 responden dengan $(df) = 96 - 2 = 94$ maka r_{tabel} yang didapatkan adalah 0,2006 dengan taraf signifikan 5% (0,05)

a) Uji Validitas Variabel Kemudahan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas variabel kemudahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)

Item	Person Correlation r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,900	0,2006	Valid
X1.2	0,924	0,2006	Valid
X1.3	0,650	0,2006	Valid
X1.4	0,843	0,2006	Valid
X1.5	0,580	0,2006	Valid
X1.6	0,328	0,2006	Valid
X1.7	0,924	0,2006	Valid
X1.8	0,924	0,2006	Valid
X1.9	0,924	0,2006	Valid

X1.10 0,924 0,2006 Valid

Sumber: data SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,2006$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel kemudahan dinyatakan valid.

b) Uji Validitas Variabel Keamanan

Berdasarkan analisis yang telah digunakan maka hasil validitas variabel keamanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,686	0,2006	Valid
X2.2	0,271	0,2006	Valid
X2.3	0,675	0,2006	Valid
X2.4	0,507	0,2006	Valid
X2.5	0,760	0,2006	Valid
X2.6	0,822	0,2006	Valid
X2.7	0,875	0,2006	Valid
X2.8	0,271	0,2006	Valid
X2.9	0,708	0,2006	Valid
X2.10	0,742	0,2006	Valid

Sumber: data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,2006$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel keamanan dinyatakan valid.

c) Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (Y)

Berdasarkan analisis yang telah digunakan maka hasil validitas variabel keamanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,576	0,2006	Valid
Y.2	0, 870	0,2006	Valid
Y.3	0,866	0,2006	Valid
Y.4	0,679	0,2006	Valid
Y.5	0,884	0,2006	Valid
Y.6	0,884	0,2006	Valid
Y.7	0,604	0,2006	Valid
Y.8	0,844	0,2006	Valid
Y.9	0,542	0,2006	Valid
Y.10	0,812	0,2006	Valid

Sumber: data SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,2006$ maka dapat

disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel minat nasabah dinyatakan valid.

d) Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Z)

Berdasarkan analisis yang telah digunakan maka hasil validitas variabel keamanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Z)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Z.1	0,721	0,2006	Valid
Z.2	0,900	0,2006	Valid
Z.3	0,946	0,2006	Valid
Z.4	0,900	0,2006	Valid
Z.5	0,558	0,2006	Valid
Z.6	0,900	0,2006	Valid
Z.7	0,946	0,2006	Valid
Z.8	0,900	0,2006	Valid
Z.9	0,900	0,2006	Valid
Z.10	0,721	0,2006	Valid

Sumber: data SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 menyatakan bahwa seluruh output dari uji $r_{hitung} > r_{tabel}$ menggunakan ketentuan $r_{tabel} = 0,2006$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan pada variabel kepercayaan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel kemudahan, keamanan, kepercayaan dan minat nasabah yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kemudahan (X1)	0,930	Reliabel
2.	Keamanan (X2)	0,874	Reliabel
3.	Kepercayaan (Z)	0,950	Reliabel
4.	Minat Nasabah (Y)	0,918	Reliabel

Dari tabel diatas dapat disimpulkan semua variabel dari kemudahan, keamanan, kepercayaan dan minat nasabah dikatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan agar dapat mengetahui apakah variabel yang diteliti mempunyai distribusi data yang normal sehingga penelitian dapat dikatakan baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Uji normalitas dilakukan dengan uji *stastistic one sample kolmogrov-smirnov*. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.83180678
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.066
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.112 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel uji normalitas diatas yang menggunakan uji statistic kolmogrov-smirnov, di dapatkan hasil signifikan sebesar 0,112 dimana hasil tersebut lebih besar nilainya dari taraf signifikan yaitu 0,05 atau ($0,112 > 0,05$), sehingga disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Pengujian multikolonierutas dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan korelasi antara variabel independent dalam model regresi. Pengujian multikolineritas dapat dilakukan dengan memeriksa besarnya Variance Inflasi Faktor (VIF) dan nilai toleransi dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $VIF > 10$ atau $< 0,10$ maka terjadi multikolineritas.
- b. Jika $VIF < 10$ atau $Tolerance\ Value > 0,10$ maka tidak terjadi multikolineritas.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kemudahan	.992	1.008
Keamanan	.992	1.008
a. Dependent Variable: Minat Nasabah		

Sumber: data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	2.642	3.749		.705	.483
Kemudahan	-.026	.057	-.047	-.451	.653
Keamanan	.034	.085	.042	.402	.689
a. Dependent Variable: abs_RES					

Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk variabel kemudahan (X1) sebesar 0,653, dan variabel keamanan (X2) sebesar 0,689. Karena Tingkat signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut homokedastisitas.

5. Hasil Analisis Regresi Moderasi

Tabel 4. 11 Hasil Regresi Model I

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	50.414	2.996		16.826	.000
Kemudahan	-.053	.046	-.058	-1.152	.250
Keamanan	-.214	.068	-.159	-3.145	.002
a. Dependent Variable: Minat					

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.11, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \dots \dots \dots (I)$$

$$Y = 50,414 - 0,053 X_1 - 0,214 X_2$$

Tabel 4. 12 Hasil Regresi Model II

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	162.109	30.450		5.324	.000
Kemudahan	-1.247	.456	-1.379	-2.737	.006
Keamanan	-1.893	.714	-1.406	-2.652	.008
Kepercayaan	-2.814	.757	-2.732	-3.717	.000
X1Z	.031	.011	1.838	2.685	.008
X2Z	.042	.018	2.006	2.379	.018
a. Dependent Variable: Minat					

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.12, maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \beta_4 (X_1 * Z) + \beta_5 (X_2 * Z) \dots\dots\dots(II)$$

$$Y = 162,109 - 1,247X_1 - 1,893X_2 - 2,814Z + 0,031 (X_1 * Z) + 0,042 (X_2 * Z)$$

6. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial.

Tabel 4. 13 Hasil Uji t

Variabel	B	T	Sig.
Kemudahan	-0,053	-1,152	0,250
Keamanan	-0,214	-3,145	0,002
Kemudahan*Kepercayaan	0,031	2,685	0,008
Keamanan*Kepercayaan	0,042	2,379	0,018

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah serta kepercayaan sebagai variabel moderasi pada pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13, diperoleh nilai signfikansi sebesar $0,250 > 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah, sehingga hipotesis pertama **ditolak**.

2. Pengaruh keamanan terhadap minat nasabah

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah, sehingga hipotesis kedua **diterima**.

3. Kepercayaan memoderasi pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah
Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,008 < 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memoderasi pengaruh kemudahan terhadap minat nasabah, sehingga hipotesis ketiga **diterima**.
4. Kepercayaan memoderasi pengaruh keamanan terhadap minat nasabah
Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,018 < 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memoderasi pengaruh keamanan terhadap minat nasabah, sehingga hipotesis keempat **diterima**.

b. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel independent. Hasil uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.281 ^a	.079	.028	3.86596
a. Predictors: (Constant), Kemudahan*Kepercayaan, Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan*Kepercayaan				
b. Dependent Variable: Minat Nasabah				

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.14 diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,028. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent yang terdiri dari kemudahan dan keamanan yang dimoderasi oleh kepercayaan dalam menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 2,8% sedangkan sisanya sebesar 97,2% dijelaskan oleh faktor lain yang diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kemudahan (X1) terhadap minat nasabah (Y) menggunakan *mobile banking*

Persepsi nasabah tentang kemudahan layanan dapat menjadi faktor yang signifikan dalam minat nasabah menggunakan *mobile banking*. BSI *Mobile* merupakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

BSI *Mobile* mudah digunakan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, serta memiliki banyak fitur yang memudahkan transaksi. Berikut beberapa faktor yang membuat BSI *Mobile* mudah digunakan yaitu dapat diakses kapan saja dan di mana saja, memiliki banyak fitur yang memudahkan transaksi, menjaga privasi dan keamanan nasabah dan dapat dilakukan tanpa harus ke bank.

Pada penelitian ini nilai beta pada variabel kemudahan adalah negatif yang menunjukkan adanya hubungan terbalik antara variabel independent dan variabel dependen. Artinya, jika nilai variabel kemudahan meningkat maka nilai variabel minat nasabah menurun, dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi bernilai negatif berarti variabel-variabel tersebut mempunyai hubungan secara tidak langsung, maka variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Risma yang mengemukakan bahwa variabel kemudahan tidak mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah

menggunakan BSI *Mobile*.⁴³ Teori yang dikemukakan oleh Davis bahwa jika seseorang merasa menggunakan sistem tertentu dengan tidak susah, maka ia akan merasa jika sistem tersebut berguna dalam membantu meningkatkan kinerjanya.⁴⁴ Jika seseorang mempercayai bahwa BSI *Mobile* dapat memberikan kemudahan dalam menggunakannya maka persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Maka semakin baik kemudahan BSI *Mobile* tidak mempengaruhi minat, begitupun sebaliknya. Dengan hal ini dalam mencapai minat nasabah, Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan kemudahan yang diberikan dengan meningkatkan kemudahan untuk dipelajari dan dipahami oleh nasabah serta keamanan pada BSI *Mobile*. Hal ini agar terciptanya nasabah yang percaya dengan kemudahan BSI *Mobile* kemudian dapat membuat nasabah berminat menggunakan BSI *Mobile*.

2. Pengaruh Keamanan (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunakan *Mobile Banking*

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Akibatnya, minat nasabah terhadap keamanan akan menjadi motivator

⁴³ Risma, “*Pengaruh Fitur layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*”. Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), 52.

⁴⁴ Davis Fred D, *Perceived Usefulness Perceives Ease of User Acceptance on Information Technology, IT Usefulness and Eas of Use*, Vol.13 No.3, September 1989, Pp 319-340.

terkuat bagi mereka untuk menggunakan *mobile banking* yang sangat rahasia. Tingkat keamanan bertransaksi secara online adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*.

BSI *Mobile* menggunakan dua sistem keamanan untuk memastikan transaksi nasabah aman, yaitu password dan PIN. BSI juga memiliki kebijakan untuk melindungi data pribadi nasabah. BSI juga memiliki kebijakan untuk tidak mengungkapkan data pribadi nasabah kepada pihak ketiga, kecuali dalam hal tertentu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismi Fatmala Sarofah yang mengemukakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*.⁴⁵ Teori keamanan adalah sebagai suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu.

Pada penelitian ini nilai beta pada variabel keamanan adalah negatif yang menunjukkan adanya hubungan terbalik antara variabel independent dan variabel dependen. Artinya, jika nilai variabel keamanan meningkat maka nilai variabel minat nasabah menurun, dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi bernilai negatif berarti variabel-variabel tersebut mempunyai hubungan secara tidak langsung.

⁴⁵ Ismi Fatmala Sarofah, "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)*", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 7, No.2, <https://jurnal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3751> (15 Desember 2021).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan mempengaruhi secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Terbukti bahwa peningkatan keamanan akan diikuti dengan peningkatan minat nasabah. Hal ini juga berlaku sebaliknya, jika keamanan tidak ditangani dengan optimal, maka dapat menurunkan minat nasabah. Dengan hal ini Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat lebih mengoptimalkan keamanan BSI *Mobile* agar nasabah meerasa percaya dalam bertransaksi dengan aman kemudian dapat berminat menggunakan *mobile banking*.

3. Pengaruh Kemudahan (X1) dan Keamanan (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y) dengan Kepercayaan (Z) Sebagai Variabel Moderasi

Kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang harus dibangun oleh pihak perbankan. Hanya nasabah yang memiliki kepercayaan penuh yang berani melakukan transaksi keuangan secara *online*. Tanpa adanya kepercayaan dari nasabah mustahil transaksi keuangan secara online terjadi. Sehingga dengan adanya kepercayaan yang dibangun pihak perbankan akan mendorong minat nasabah untuk menggunakan produk-produk perbankan itu sendiri.

Para nasabah akan berminat melakukan transaksi *mobile banking* berdasarkan tingkat kepercayaan yang diberikan perbankan syariah. Jika nasabah sudah mempunyai kepercayaan yang cukup maka nasabah mempunyai minat dalam bertransaksi menggunakan BSI *Mobile*.

Nilai beta negatif dapat berubah menjadi positif dengan adanya variabel moderasi karena variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independent dan dependen.

Berdasarkan penelitian diatas, variabel kemudahan dan variabel keamanan memiliki nilai beta negatif akan tetapi jika di moderasi dengan kepercayaan akan berubah menjadi positif. Hal ini dikarenakan dengan adanya variabel kepercayaan mampu memperkuat hubungan yang terjadi antara kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dan memperkuat hubungan antara keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Kepercayaan mampu memberikan rasa yakin bahwa transaksi yang dilakukan aman dapat dipercaya. Kepercayaan nasabah terhadap BSI *Mobile* dapat memengaruhi minat mereka menggunakan aplikasi tersebut. Nasabah yang percaya akan merasa aman dan yakin saat bertransaksi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil olah data yang dilakukan, maka Kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Nilai beta pada variabel kemudahan adalah negatif yang menunjukkan adanya hubungan terbalik antara variabel independent dan variabel dependen. Artinya, jika nilai variabel kemudahan meningkat maka nilai variabel minat nasabah menurun, dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi bernilai negatif berarti variabel-variabel tersebut mempunyai hubungan secara tidak langsung, maka variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah.
2. Keamanan mempengaruhi secara signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Terbukti bahwa peningkatan keamanan akan diikuti dengan peningkatan minat nasabah. Hal ini juga berlaku sebaliknya, jika keamanan tidak ditangani dengan optimal, maka dapat menurunkan minat nasabah. Nilai beta pada variabel keamanan adalah negatif yang menunjukkan adanya hubungan terbalik antara variabel independent dan variabel dependen. Artinya, jika nilai variabel keamanan meningkat maka nilai variabel minat nasabah menurun, dan sebaliknya.

3. Variabel kemudahan dan variabel keamanan memiliki nilai beta negatif akan tetapi jika di moderasi dengan kepercayaan akan berubah menjadi positif. Hal ini dikarenakan dengan adanya variabel kepercayaan mampu memperkuat hubungan yang terjadi antara kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dan memperkuat hubungan antara keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

B. Saran

1. Bagi perguruan tinggi, diharapkan memanfaatkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini terkait dengan variabel kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Diharapkan dengan adanya penelitian tersebut dapat dikembangkan dan dapat ditemukan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* diluar dari variabel yang digunakan pada penelitian ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menambahkan variabel selain yang dibahas pada penelitian ini, agar dapat memberikan hasil penelitian yang berguna dan beragam. Tidak hanya jurnal, makalah, ataupun buku yang telah ada, peneliti juga mengharapakan penelitian ini menjadi bahan acuan atau rujukan penelitian selanjutnya yang dikembangkan serta sebagai dokumentasi bagi pihak kampus.
3. Bagi BSI KCP Belopa, pihak bank harus meningkatkan kembali kinerja dalam melakukan sosialisasi kepada nasabah agar bisa mengenal lebih dalam lagi terkait aplikasi yang digunakan BSI. Nasabah bank lama dapat berpindah

dari BSI Mobile ke BYOND. BYOND by BSI menggantikan BSI *Mobile* karena merupakan super app yang dapat melayani berbagai kebutuhan perbankan dan keuangan. BYOND juga menawarkan fitur sosial dan spiritual yang komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N, D., & Sudarwanto, T. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2020, Vol.8, No.3
- Adestyan, Fitria Mella, and Ida Rapida. “Pengaruh Keamanan , Kepuasan , Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung” 6, no. 1 (2022): 54.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.” *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.
- Aprianisa, Della, *Pengaruh Manfaat, Keamanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening, Skripsi*, 2023, XLVII
<<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.01.002>%0A<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100950>%0A<https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2021.04.007>%0A<https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102816>%0A<https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.03.015>%0A<https://doi.org/10.1016/j>>
- Chan, S, ‘Pengaruh Minat Dan Motivasi Siswa Dalam Kegiatan Ekstrakurikuler Seni Musik Terhadap Prestasi Belajar Seni Budaya’, *Teori Minat*, 2022, 32 <<https://eprints.uny.ac.id/9917/>>

- Davis, F. D. 2019. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*.
- Dirwan. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1). <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1642>
- Finannafi'ah, Keyka, and Banu Witono. "Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 10, no. 1 (2022): 172–82.
- Ghozali, I. 2021. Aplikasi analisis multivarite dengan program IBM SPSS 26. Edisi ke-10. Semarang: Universitas Diponogoro
- Hasibuan, Muthia Hafsari, Nur Ahmadi Bi Rahmani, and Nuri Aslami, 'Analisis Penggunaan Fitur Pembayaran Online E-Commerce Dan Top Up E-Wallet Terhadap Kenyamanan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Negeri Sumatera Utara)', *Jesya*, 7.2 (2024), 2121–33 <<https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1772>>
- Heriyana. "Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja Online." *Jurnal Ekonomia* 10, No. 3 (February 1, 2020).
- Iqbal, Muhamad, Muhamad Rahman Bayumi, Faisal Muttaqin, and Muhamad Junestrada Diem. "Model Sinergistas Lembaga Pegadaian Syariah Dan Perguruan Tinggi Dalam Membentuk SDM Unggul Berbasis Syariah."

ILTIZAM *Journal of Shariah Economics Research* 6, no. 2 (2022): 199–211.

Ismi Fatmala Sarofah, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Surabaya)*”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol 7, No.2, <https://jurnal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/3751> (15 Desember 2021).

Jamiah, Nurul, Hari Purwanto, and Metik Asmike, ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada E-Wallet GoPay Di Kota Madiun)’, *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 4, September, 2022, 1–19

Juwita, A A, ‘Minat Siswa Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler Modelling Di SMK Negeri 4 Yogyakarta’, *Jurnal Fesyen: Pendidikan Dan ...*, 22.1 (2019), 7–32 <<https://journal.student.uny.ac.id/index.php/busana/article/viewFile/17076/16486>>

“Keamanan.” In Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, October 7, 2022. <https://id.wikipedia.org/W/Index.php?Title=Keamanan&Oldid=21760273>.

Malla Avila, Diana Esperanza, *Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Dan Brand Image Terhadap Minat Generasi Z Pada Bank Syariah*, *Jurnal*, 2022

MARDIATMOKO, GUN -, ‘Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi

Linier Berganda', *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14.3 (2020), 333–42 <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>

Muh. Rasbi, Muh. Ginanjar, Fasiha, Atika Tahir, Linda A. Ali, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana IAIN Palopo. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*. 2024

Mukhtisar et al. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *JHIBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. Volume-3, No - (1) ISSN-E: 2684 855

Ningrum, Rukma, ‘Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/Jipsya.V3i1.37.30-45>’, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*, 2019

Oktariani, Fadhilah, Maya Panorama, and Rahman Bayumi, ‘Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01.03 (2024), 618–26

Pratama Adi, Saleh Fadli Moh, Zahra Femilia, A. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Akun Nabelo*, Volume 2/N, 204 – 216.

Putri Wayulicha, I, A., Muhtarom, A., Najiah, E, F., Nurkholidah, L., Isnawati, U, M., Azizah, L, U. Analysis of Factors Affecting the Interest of Using Financial Technology (Fintech). *JEMES: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial*, (2020) Vol.3, No. 1

Ramdani, Danang, *Pengaruh Literasi Keuangan, Digital Marketing, Brand Image Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menabung Generasi Z Pada Bank Syariah, Seminar Nasional STIE Widya Wiwaha*, 2020

Renaldi, Wafid, *Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking BNI Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah Tangerang Selatan)*, Skripsi, 2021

Risma, “*Pengaruh Fitur layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking*”. Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), 52.

Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Edited by Try Koryati. 1st ed. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2022.

Sumadi., Romdhoni, A. H., & Fatakhurrohlim. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat

di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2195-2201. doi:
<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.5976>

Syahril, Ratu Nur Intan, *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PENANGANAN KOMPLAIN PENGGUNA MOBILE BANKING BSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH SKRIPSI*, Skripsi, 2024, Xv

Syamsiyah, Nur, Yudhistira Ardana, and Muhamad Rahman Bayumi. “Analisis Determinasi Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus Di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 10, no. 2 (2022): 128–138.

Wijaya, Jessica Patricia, and Dewi Sri. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada UMKM Di Kota Palembang.” *Jurnal Informasi Akuntansi* 2, no. 1 (2023): 1–18.

Yudin Ahmad, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya*, Skripsi, 2021 <<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3632/>>

Yuniati, Triana, Rachmat Pramukty, and Srimarta Siburian. “Pengaruh Persepsi Fraud Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking (Nasabah Bank Umum Pengguna Layanan Mobile Banking).” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen (JIAM)* 18, no. 1 (2022).

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

DATA RESPONDEN

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X)

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. 17-25 tahun
 - b. 26-34 tahun
 - c. >34 tahun
3. Pekerjaan :

Petunjuk!

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan kenyataan, dengan cara memberikan tanda centang atau silang pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Kemudahan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasakan kemudahan ketika saya mempelajari penggunaan <i>mobile banking</i>					
2	Sistem layanan <i>mobile banking</i> mudah saya pahami					
3	Saya dapat menggunakan <i>mobile banking</i> di manapun dan kapanpun					
4	Saya merasa mudah untuk mendapatkan apa yang saya butuhkan dalam menggunakan <i>mobile banking</i>					

5	Dalam menggunakan <i>mobile banking</i> saya tidak menemukan kesulitan					
6	Saya bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor bank dengan menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
7	Menggunakan BSI <i>Mobile</i> membuat transaksi pembayaran saya lebih cepat					
8	Transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> sangat mudah dioperasikan					
9	Layanan BSI <i>Mobile</i> mudah saya akses					
10	Fitur layanan BSI <i>mobile</i> mudah saya mengerti					

No.	Keamanan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank memiliki pengendalian cukup baik untuk melindungi data pribadi dan data keuangan saya					
2	Ketika menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> , saya merasa aman karena informasi yang saya berikan dilindungi oleh pihak pengelola					
3	Ketika pembuatan akun BSI <i>Mobile</i> , saya tidak khawatir memberikan informasi pribadi karena merasa aman					
4	Saya yakin terhadap keamanan transaksi dengan menggunakan <i>mobile banking</i>					

5	Saya merasa aman jika melakukan transaksi pembayaran melalui BSI <i>Mobile</i> pada <i>smartphone</i>					
6	Informasi yang diberikan layanan <i>mobile banking</i> kepada saya dijamin tidak ada manipulasi dalam bentuk apapun					
7	Dalam melakukan transaksi melalui <i>mobile banking</i> tidak terjadi kesalahan dan penyalahgunaan data saya					
8	Kerahasiaan data <i>mobile banking</i> akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri					
9	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> pada bank berdasarkan pertimbangan tingkat kerahasiaan bank					
10	Saya yakin kerahasiaan data tetap terjaga dalam bertransaksi melalui <i>mobile banking</i>					

No.	Kepercayaan	SS	S	KS	TS	STS
1	<i>Mobile banking</i> selalu memberikan informasi apa adanya mengenai layanan yang tersedia dalam aplikasi					
2	<i>Mobiel banking</i> telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga aman untuk					

	digunakan					
3	Saya yakin <i>mobile banking</i> mampu merahasiakan data informasi nasabah					
4	Bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> mampu memenuhi kepuasan transaksi saya					
5	<i>Mobile banking</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk saya					
6	Saya percaya dengan kesepakatan yang telah dibuat dalam transaksi melalui <i>mobile banking</i>					
7	Saya bersedia memberikan informasi keuangan yang diperlukan untuk bertransaksi melalui BSI <i>Mobile</i>					
8	Saya bersedia memenuhi syarat dan ketentuan dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
9	Saya bersedia menerima risiko yang mungkin terjadi atas keputusan yang telah di ambil					
10	Bank selalu memberi solusi yang tepat saat terjadi masalah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>					

No.	Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	SS	S	KS	TS	STS
1	Dalam melakukan transaksi saya berminat untuk menggunakan BSI <i>Mobile</i>					

2	Saya merasa senang dengan layanan BSI <i>Mobile</i>					
3	Saya berminat untuk selalu menggunakan BSI <i>Mobile</i> dalam setiap transaksi yang saya lakukan					
4	Saya tertarik untuk lebih tahu mengenai informasi dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
5	Saya lebih berkeinginan untuk terus menggunakan BSI <i>Mobile</i> dibanding dengan layanan lainnya					
6	Saya selalu melakukan transaksi melalui BSI <i>Mobile</i>					
7	Saya berminat untuk merefensikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain					
8	BSI <i>Mobile</i> menjadi alternatif yang saya pilih					
9	Saya mendukung penggunaan BSI <i>Mobile</i> di masa yang akan datang					
10	Saya akan menggunakan BSI <i>Mobile</i> untuk tarik tunai tanpa kartu					

Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian

1. Variabel Kemudahan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29

3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	29
5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	42
4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	35
4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	39

[illegible]

4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37

[illegible]

4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39

3. Variabel Minat Nasabah (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37

4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44

4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38

5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	4	3	3	5	3	5	4	37
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44

5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

4. Variabel Kepercayaan (Z)

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45

[illegible]

[illegible]

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45

5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33

Lampiran 3: Surat Izin Meneliti

		PEMERINTAH KABUPATEN LUWU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Alamat : Jln. Jend. Sudirman, Kelurahan Senga, Kecamatan Belopa, Kab. Luwu Telpn : (0471) 3314115	
Nomor :	0725/PENELITIAN/05.22/DPMPSTSP/X/2024	Kepada	
Lamp :	-	Yth. Pimpinan. BSI KCP Belopa	
Sifat :	Biasa	di -	
Perihal :	<u>Izin Penelitian</u>	Tempat	

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo : B488/In.19/FEBI/HM.01/10/2024 tanggal 24 Oktober 2024 tentang permohonan Izin Penelitian. Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Indah Nurfauzia Rahman
Tempat/Tgl Lahir	: Kombong / 21 Juli 2002
Nim	: 2004020026
Jurusan	: Perbankan Syariah
Alamat	: Lingk. Kombong Kelurahan Suli Kecamatan Suli

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA NASABAH BSI KCP BELOPA)

Yang akan dilaksanakan di **BANK SYARIAH INDONESIA KCP BELOPA**, pada tanggal **30 Oktober 2024 s/d 30 November 2024**

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.


1 2 0 2 4 1 9 3 1 5 0 0 5 6 3



Diterbitkan di Kabupaten Luwu
Pada tanggal : 29 Oktober 2024
Kepala Dinas


Drs. MUHAMMAD RUDI, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
NIP : 19740411 199302 1 002

Tembusan :

1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa;
2. Kepala Kesbangpol dan Linmas Kab. Luwu di Belopa;
3. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo;
4. Mahasiswa (i) Indah Nurfauzia Rahman;
5. Arsip.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Indah Nurfauzia Rahman, lahir di kombong pada tanggal 21 Juli 2002. Penulis merupakan anak kedua dari 5 bersaudara dari pasangan Ayah Rahman dan Ibu Masniah. Penulis bertempat tinggal di Lingkungan Kombong, Kelurahan Suli, Kecamatan Suli, Kabupaten

Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 355 Tammallumu. Kemudian ditahun yang sama menempuh Pendidikan di SMPN 1 Suli hingga tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Luwu. Setelah lulus SMA tahun 2020, penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.