

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE**  
(Studi Empiris pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas)



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**Oleh:**

**Eka Syah Putra  
NIM. 1917202173**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Syah Putra  
NIM : 1917202173  
Jenjang : S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile** (Studi Empiris Pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 7 November 2023

Saya yang menyatakan,



Eka Syah Putra

NIM. 1917202173



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE (STUDI  
EMPIRIS PADA NASABAH BSI KC PURWOKERTO KARANG KOBAR -  
BANYUMAS)**

Yang disusun oleh Saudara **Eka Syah Putra NIM 1917202173** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 06 Desember 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Sekretaris Sidang/Penguji

Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.  
NIDN. 2009039301

Pembimbing/Penguji

Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.  
NIP. 19731014 200312 1 002

Purwokerto, 18 Desember 2023

Mengetahui/Mengesahkan  
Pit. Dekan



**Dr. H. Jamil Abdul Aziz, M.Ag.**  
NIP. 19730921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Eka Syah Putra NIM 1917202173 yang berjudul:

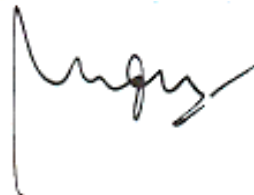
**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE (Studi  
Empiris pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 6 November 2023

Pembimbing



Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I.

NIP. 19731014 200312 1 002

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN FITUR LAYANAN  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN BSI MOBILE  
(Studi Empiris di BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas)**

**EKA SYAH PUTRA  
NIM. 1917202173**

E-mail: 1917202173@mhs.uinsaizu.ac.id  
Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRAK**

Saat ini, sektor perbankan mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam hal teknologi keuangan. Dalam masyarakat, teknologi keuangan memegang peran krusial dalam kehidupan sehari-hari. Karena alasan ini, lembaga keuangan bersaing untuk mengembangkan dan menyediakan layanan-layanan yang inovatif, salah satunya adalah *mobile banking*. Namun, meskipun terdapat kemajuan dan inovasi dalam layanan keuangan digital, kesadaran nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar terhadap penggunaan *mobile banking* masih tergolong rendah. Untuk menjelaskan penerimaan teknologi ini, penulis menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah BSI KC Karang Kobar menggunakan BSI Mobile.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *accidental sampling* untuk menentukan sampel, yang diukur dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 100 orang. Kemudian data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang mana menggunakan bantuan SPSS versi 25 dengan tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

Dengan mengacu pada hasil temuan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa: 1). Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, hasil ini didasarkan atas hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $2,334 > 1,661$  (t tabel); 2). Keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, hal ini disimpulkan berdasarkan hasil uji t bahwa nilai t hitung sebesar  $1,167 < 1,661$  (t tabel); sedangkan 3). Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, dengan nilai t hitung sebesar  $2,053 > 1,661$  (t tabel). Sementara itu, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar  $6,005 > 2,699$  (F tabel) dengan nilai signifikansi nya sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka dari itu, disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

**Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Fitur Layanan, Minat, *Mobile Banking***

***INFLUENCE OF EASE, SECURITY, AND SERVICE FEATURES ON  
CUSTOMER INTEREST IN USING BSI MOBILE  
(Empirical Study at BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas)***

**EKA SYAH PUTRA  
NIM. 1917202173**

E-mail: 1917202173@mhs.uinsaizu.ac.id

*Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business  
State Islamic University of Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

**ABSTRACT**

Currently, the banking sector is experiencing significant growth, especially in terms of financial technology. In society, financial technology plays a crucial role in everyday life. For this reason, financial institutions compete to develop and provide innovative services, one of which is mobile banking. However, despite progress and innovation in digital financial services, BSI KC Purwokerto Karang Kobar customers' awareness of the use of mobile banking is still relatively low. To explain the acceptance of this technology, the author uses the Technology Acceptance Model (TAM) theory. The aim of this research is to assess the influence of convenience, security and service features on BSI KC Purwokerto Karang Kobar customers' interest in using BSI Mobile.

The research method used is quantitative research with an accidental sampling approach to determine the sample size, calculated using the Lemeshow formula, resulting in a total of 100 respondents. Then the data was collected through questionnaire distribution. Meanwhile, data analysis was conducted using the multiple linear regression analysis technique, assisted by SPSS version 25, with three independent variables and one dependent variable.

By referring to the findings from this research, it can be concluded that: 1). Convenience has a positive and significant effect on customer interest in using BSI Mobile. This result is based on the results of the t test with a significance value of  $0.022 < 0.05$  and a calculated t value of  $2.334 > 1.661$  (t table); 2). Security has no effect on customers' interest in using BSI Mobile. This was concluded based on the results of the t test that the calculated t value was  $1.167 < 1.661$  (t table); while 3). Service features have a positive and significant effect on customer interest in using BSI Mobile, with a calculated t value of  $2.053 > 1.661$  (t table). Meanwhile, the F test results show that the calculated F value is  $6.005 > 2.699$  (F table) with a significance value of  $0.001 < 0.05$ . Therefore, it is concluded that together (simultaneously) the variables of convenience, security and service features have a significant and influential effect on customer interest in using BSI Mobile.

**Keywords:** *Ease, Security, Service Features, Interest, Mobile Banking.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	śa	ś	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	je
ح	ḥ	<u>h</u>	ha (dengan garis di bawah )
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	żal	ż	ze (dengan titik diatas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	şad	<u>s</u>	es (dengan garis di bawah )
ض	d'ad	<u>d</u>	de (dengan garis di bawah )
ط	ṭa	t	te (dengan garis di bawah )
ظ	za	<u>z</u>	zet (dengan garis di bawah )
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el

م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

**B. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

متعددة	ditulis	muta'addidah
عدة	ditulis	'iddah

**C. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h**

حكمة	ditulis	Hikmah
جزية	ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

1. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	Karamah al-auliya'
----------------	---------	--------------------

2. Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan

زكاة الفطر	ditulis	Zakat al-fitri
------------	---------	----------------

**D. Vokal pendek**

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

**E. Vocal panjang**

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jahiliyah
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تتس	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya'	ditulis	i
	كرئم	ditulis	karim



4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furud

#### F. Vocal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

#### G. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	a'iddat

#### H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	al-qiyas
--------	---------	----------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan harus syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan I (el)-nya

السماء	ditulis	As-sama
--------	---------	---------

#### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوالفروض	ditulis	Zawi al-furud
----------	---------	---------------

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang dengan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan,, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Empiris pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar)** sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) ini dengan lancar dan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang membimbing kita dari masa kegelapan menuju terangnya agama Islam, dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di yaumul kiamah kelak. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun cara penyajiannya. Meskipun begitu, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berharga dan bermanfaat, terutama bagi penulis dan pembaca. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterima kasih atas dukungan, bimbingan, dan bantuan yang diberikan oleh pihak-pihak yang telah membantu penulis. Tidak ada ungkapan terima kasih yang dapat sebanding dengan apresiasi penulis kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sul Khan Chakim, M.M., Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

6. Dr. Ahmad Dahlan, M.SI., Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
7. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak., Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. BSI KC Purwokerto Karang Kobar yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibunda tercinta penulis yakni Ibu Dainah selaku orang tua penulis yang tanpa henti memberikan kasih sayang dan keikhlasannya, doa, semangat serta bantuan moril maupun material sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan studi S1 di Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Adik penulis yakni Denis Aryanto dan sepupu baik penulis yakni Elvina Damayanti Sekar Hidayat, S.E., serta Sofi Yuliana terimakasih atas bimbingan kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2019 terutama Zen Firman Ery Cahyo, Ikhtiar Nurul Imam Subhekti, Siti Nur Laeli, terima kasih atas motivasi dan bimbingannya.
13. Sisca Putri Regianawati yakni seseorang yang menjadi sumber semangat Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran membangun dari pembaca demi meningkatkan kesempurnaan skripsi ini.

Purwokerto, 9 Oktober 2023



Eka Syah Putra

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Kajian Teori.....	23
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	23
2. Kemudahan .....	24
3. Keamanan .....	26
4. Fitur Layanan.....	28
5. Minat.....	34
6. <i>Mobile Banking</i> .....	35
C. Landasan Teologis.....	36
1. Kemudahan dalam Perspektif Islam .....	36
2. Keamanan dalam Perspektif Islam .....	37

3. Fitur Layanan dalam Perspektif Islam .....	38
4. Minat dalam Perspektif Islam .....	39
D. Kerangka Pemikiran .....	39
E. Hipotesis .....	40
1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	40
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	41
3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	41
4. Pengaruh Variabel Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Bsi Mobile (Simultan) .....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	45
E. Pengumpulan Data.....	46
F. Sumber Data.....	46
G. Analisis Data .....	47
1. <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	47
2. Analisis Statistika Deskriptif .....	49
3. Uji Instrumen Data.....	49
4. Uji Asumsi Klasik.....	50
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
7. Uji Statistik t .....	52
8. Uji Statistik F/ Anova .....	53
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
1. PT Bank Syariah Indonesia (BSI).....	54
2. Sejarah singkat BSI KC Purwokerto-Karang Kobar .....	57

3. Visi dan Misi BSI .....	58
4. Gambaran Umum pada Fitur dan Layanan BSI Mobile .....	58
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	60
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
C. Hasil Penelitian.....	64
1. Analisis Statistika Deskriptif .....	65
2. Uji Instrumen Data.....	66
3. Uji Asumsi Klasik.....	71
4. Koefisien Determinasi ( <i>R Squared</i> ) .....	75
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	76
6. Uji t .....	78
7. Uji F.....	80
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	81
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	85
3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile .....	87
4. Pengaruh Variabel Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Bsi Mobile (Simultan) .....	88
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah nasabah BSI KC di Purwokerto per 1 Januari 2023.....	3
Tabel 2.1 Data Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2.2 Daftar Biaya Layanan.....	34
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	46
Tabel 3.3 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan ( $X_1$ ).....	67
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Keamanan ( $X_2$ ).....	68
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Fitur Layanan ( $X_3$ ).....	69
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Minat (Y).....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	39





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Observasi Pendahuluan
- Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Observasi Pendahuluan
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Hasil perhitungann SPSS versi 25
- Lampiran 6. Dokumentasi Observasi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini kita sedang berada pada era Revolusi Industri 4.0. Era ini ditandai dengan berkembangnya internet of thing (IoT). Dengan adanya kemajuan internet akan sangat membantu manusia dalam menjalankan kehidupannya. Sederhananya, revolusi industri merupakan hal yang dulu begitu sulit dilakukan, dengan adanya perkembangan teknologi informasi sekarang menjadi lebih mudah dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dampak dari revolusi industri 4.0, telah mengakibatkan transformasi cara manusia berpikir, hidup, dan berkomunikasi dengan yang lain. Revolusi ini ditandai dengan kemajuan teknologi dan yang paling populer pada masa ini adalah teknologi internet. Teknologi tersebut memberikan banyak manfaat yang besar bagi masyarakat Indonesia.

Hampir semua rentang umur masyarakat Indonesia menggunakan internet. Menurut informasi yang diperoleh dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau disingkat APJII, di tahun 2022 pada rentang umur 13 sampai 18 tahun penetrasi internet sebanyak 99,16 %, kemudian penetrasi internet pada rentang umur 19 sampai dengan 34 tahun sebanyak 98,64 %, dan rentang umur 35 sampai dengan 54 tahun sebanyak 87,30 %, sementara pada rentang umur 5-12 tahun sebanyak 62,43 %. Fenomena saat ini membuktikan bahwa semua elemen menjadikan internet sebagai media untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan, termasuk industri perbankan.

Dalam hal ini peran industri perbankan harus terus mengembangkan dan berinovasi, serta memberikan layanan terbaik agar nasabah menjadi nyaman, perasaan aman, dan memiliki rasa senang dengan adanya manfaat dan kemudahan dari inovasi perbankan. Tujuan adanya inovasi yang dimiliki perbankan yaitu agar nasabah memiliki sifat kesetiaan atau tidak berpaling dengan lembaga keuangan lain. Maka inovasi yang dilakukan perbankan

hendaknya memiliki kelebihan serta manfaat yang besar bagi masyarakat guna menunjang kebutuhan. Salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat adalah sistem pembayaran elektronik (Safitri, 2022). Maka dari itu berbagai lembaga perbankan terus mengembangkan sebuah teknologi, pada saat ini teknologi keuangan yang terkenal yaitu *mobile banking* yang menjadi salah satu bentuk inovasi sistem pembayaran elektronik. Dengan menggunakan *m-banking*, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan baik untuk melakukan transfer maupun transaksi perbankan lainnya secara mudah dan praktis.

*M-banking* merupakan aplikasi yang memungkinkan segala kegiatan transaksi perbankan dapat dilakukan nasabah hanya dengan menggunakan telepon genggam atau *smartphone*. Jika nasabah memiliki *m-banking*, maka nasabah tidak perlu melakukan transaksi jual beli dan pembayaran secara langsung maupun menggunakan uang cash, namun sekarang nasabah juga mampu bertransaksi dari jarak jauh menggunakan pembayaran yang instan hanya menggunakan *handphone* kapanpun dan di manapun.

Berdasarkan data BI (Bank Indonesia) volume transaksi *m-banking* pada tahun 2021 sebesar 5.534.245 dan pada tahun 2022 volume transaksi *m-banking* di Indonesia sebesar 8.354.937. Data tersebut menunjukkan bahwa volume penggunaan *m-banking* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi. Berbagai perbankan telah meluncurkan produk *m-banking*, baik dari bank konvensional maupun bank yang berbasis syariah. Salah satu bank syariah yang telah memiliki produk *m-banking* ialah Bank Syariah Indonesia atau yang biasa dikenal dengan BSI. Menurut (bankbsi.co.id, 2021) menyatakan bahwa BSI merupakan gabungan atau merger dari PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin penggabungan tiga operasional perbankan syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021.

Ascarya (2011) mengatakan bahwa bank syariah berperan penting menjadi lembaga keuangan yang memfasilitasi kegiatan perekonomian di

industri halal (Handinisari et al., 2022). Sejalan dengan keterangan dari databoks (2023), menyatakan bahwa pada tahun 2023 Indonesia adalah negara yang mayoritas warganya beragama Islam atau sekitar 86,7 % dari total populasi penduduk Indonesia dan menjadi negara yang menempati peringkat teratas sebagai negara dengan populasi penganut agama Islam terbanyak di dunia yang berjumlah 237,5 juta. Maka dari itu, BSI berpotensi menjadi pilihan utama bagi masyarakat muslim di Indonesia dalam hal esensial keuangan yang memiliki sistem berbasis syariah. BSI dalam perkembangannya telah menunjukkan hal yang positif dalam pengembangan inovasi, produk, maupun layanan.

Berdasarkan laporan tahunan 2022 (BSI, 2023), BSI memiliki 1.112 kantor cabang dan kantor cabang pembantu dengan total 18.581 karyawan. Pembiayaan yang disalurkan naik menjadi 21,3 %, sedangkan laba bersih BSI pada tahun 2022 naik sebesar 40,7 % dari Rp 3 triliun menjadi Rp 4,3 triliun, dan aset naik sebesar 15,2 % dari Rp 265,3 triliun menjadi Rp 305,7 triliun. Menurut Alamsyah (2012), Indonesia memiliki kredibilitas dalam mengembangkan perbankan dan keuangan syariah. Ada empat faktor dasar yaitu mayoritas penduduk beragama Islam, prospek ekonomi, fundamental ekonomi yang kokoh, serta melimpahnya sumber daya alam. (Handinisari et al., 2022). Kantor BSI di Purwokerto saat ini terdapat tiga kantor cabang, yakni BSI KC Purwokerto Karang Kobar, KC Purwokerto Sudirman 1, dan KC Purwokerto Sudirman 2. Berikut jumlah nasabah BSI KC di Purwokerto pada awal tahun 2023.

**Tabel 1 Jumlah nasabah BSI di Purwokerto per 1 Januari 2023**

No	Kantor Cabang	Jumlah Nasabah
1	BSI Sudirman 1	8.421
2.	BSI Sudirman 2	7.532
3.	BSI Karang Kobar	6.330

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar adalah yang paling sedikit di antara BSI lain yang ada di Purwokerto. Berdasarkan observasi pendahuluan, 8 dari 30 nasabah di

BSI KC Purwokerto Karang Kobar sudah menggunakan BSI Mobile. Sedangkan sisanya sebanyak 22 nasabah belum menggunakan BSI Mobile. Dari data tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti di BSI KC Purwokerto Karang Kobar untuk mengetahui faktor rendahnya jumlah nasabah yang sudah menggunakan *m-banking*. Pembagian kuesioner dilakukan sebagai observasi pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan terkait penggunaan *m-banking*.

Penggunaan *m-banking* oleh nasabah diduga dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya persepsi kemudahan, persepsi keamanan, fitur layanan, persepsi manfaat, persepsi risiko, persepsi kemampuan akses, persepsi kecepatan, dan persepsi kepercayaan. Pada beberapa penelitian terdahulu variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan masih mengalami hasil yang kontradiktif. Oleh karena itu, penulis akan menguji kembali pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking*. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menerangkan penerimaan spesifik individu nasabah atas penggunaan sistem teknologi dalam sistem *m-banking*. TAM diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 yang khusus dikembangkan untuk model penerimaan pengguna sistem informasi. Pada teori TAM, di dalamnya berisi dua variabel penting yang menjadi kunci dalam memperkirakan penerimaan pengguna atas teknologi, variabel tersebut adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*).

Persepsi kemudahan di dalam teori TAM, menurut Jogianto (2008) adalah seberapa besar pengguna itu yakin bahwa mengakses sebuah teknologi merupakan hal yang mudah. Menurut Ledesman (2018), hal ini dikarenakan semakin mudah teknologi yang digunakan, maka semakin berminat orang tersebut untuk menggunakannya (Purnomo, 2021). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan BSI Mobile. Sebab dengan adanya kemudahan seperti kemudahan untuk bertransaksi perbankan seperti transfer, pembayaran online,

pembelian pulsa, fleksibel tanpa harus datang ke *bank* secara langsung, dapat diakses dimana dan kapan saja dapat menarik nasabah untuk menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan observasi pendahuluan pada nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden, sebanyak 28 responden memilih setuju untuk menggunakan BSI Mobile karena terdapat kemudahan-kemudahan yang dirasakan seperti aplikasi yang mudah dipelajari, fleksibel waktu, dan kemudahan untuk digunakan. Karena kemudahan tersebut dapat memunculkan keinginan untuk menggunakan BSI Mobile. Sebagaimana pada hasil wawancara dengan nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar yang mengatakan bahwa alasan penggunaan BSI Mobile yakni karena adanya kemudahan bertransaksi sehingga mempercepat transaksi bisnisnya. Begitu pula dengan adanya kemudahan melakukan transfer, dan kemudahan pembelian tiket kereta api membuat nasabah berminat untuk menggunakan BSI Mobile.

Maka dari itu, begitu penting aspek kemudahan yang harus ada pada sebuah teknologi demi memunculkan minat nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Hal ini disebabkan nasabah yang berminat untuk menggunakan suatu teknologi cenderung dikarenakan adanya faktor-faktor yang memudahkan yang melekat pada penggunaan teknologi tersebut. Sejalan dengan Mukhtisar et.al (2021), menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking*. Begitu pula pada penelitian Hasanah (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking*. Hal ini disebabkan karena banyak nasabah yang merasa puas dengan kemudahan yang terdapat pada *m-banking* seperti kemudahan untuk memahami oleh khalayak.

Tetapi terdapat perbedaan hasil pada penelitian Ningrum (2020) menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kemudahan terhadap minat penggunaan *m-banking*. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak mengetahui secara pasti terkait kemudahan-kemudahan transaksi menggunakan *m-banking*, sehingga tidak memunculkan minat pada nasabah

untuk menggunakan *m-banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Widianingrum (2021) pun menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut serta keterhubungan antara variabel kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile, maka penulis akan menguji kembali penelitian lebih dalam terkait variabel kemudahan.

Keamanan juga merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi minat. Keamanan menurut Lin (2007) yaitu derajat di mana seorang pelanggan (nasabah) tersebut yakin dan percaya bahwa bertransaksi secara elektronik adalah kegiatan yang aman (Ma'rufi, 2013). Dalam penelitian Hendri (2019) terdapat beberapa indikator untuk mengetahui derajat keamanan dalam menggunakan *m-banking* yaitu sistem keamanan bank dan sistem kerahasiaan bank. Menurut Daniel (1999) menyatakan bahwa keamanan sebagai salah satu aspek yang mampu untuk mempengaruhi penggunaan teknologi informasi oleh nasabah (Ma'rufi, 2013). Berdasarkan pendapat Lee (2009), semakin besar terjaminnya keamanan atas layanan yang ditawarkan oleh suatu lembaga atau korporasi kepada nasabahnya, maka semakin meningkat pula minat nasabah untuk melakukan transaksi dengan layanan yang ditawarkan (Mukhtisar et al., 2021).

Dengan itu, maka faktor keamanan disimpulkan berpengaruh terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Salah satu bentuk persepsi keamanan di sini ialah perasaan tidak khawatir ketika menggunakan BSI Mobile, merasa yakin bahwa informasi data terlindungi, dan merasa yakin bahwa uang yang ada di BSI Mobile tidak dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Maka penting untuk membangun persepsi keamanan oleh para nasabah. Karena ketika nasabah merasa aman terhadap suatu teknologi maka cenderung akan memunculkan minat untuk menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan penelitian Sulmi et al., (2021), menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *m-banking*. Hal ini karena nasabah optimis bahwa menggunakan *internet banking* aman digunakan. Begitu pula

hasil penelitian Hasanah (2022), mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking*.

Dilansir dari CNBC Indonesia, bahwa BSI Mobile dan layanan ATM telah mengalami eror dan dicurigai ada indikasi serangan siber sejak tanggal 8 Mei – 11 Mei 2023. Ini mengakibatkan terhentinya aktivitas keuangan bagi seluruh nasabah BSI. Kejadian ini mengakibatkan berbagai persepsi keamanan oleh para nasabah. Dari observasi pendahuluan pada 30 responden, sebanyak 20 responden mengeluhkan keamanan BSI Mobile. Sebagaimana keterangan hasil wawancara dengan nasabah di BSI KC Purwokerto Karang Kobar, mereka khawatir jika terjadi eror lagi dan khawatir terkena *scam* berbasis *online*. Adanya kekhawatiran ini membuat beberapa nasabah memilih untuk berhenti menggunakan BSI Mobile dan memilih menggunakan *m-banking* lain setelah mengetahui kasus keamanan yang terjadi sebelumnya.

Pada beberapa keterangan wawancara dengan nasabah lain pun hampir sama mengatakan bahwa sempat terjadi kerepotan ketika BSI Mobile eror, yang mana mereka tidak bisa melakukan transfer ataupun transaksi penting lainnya maka dari itu kejadian eror ini sangat mengganggu kegiatan mereka. Ketika BSI Mobile eror, maka layanan di dalamnya tidak bisa digunakan semestinya, hal ini mengganggu transaksi nasabah yang semestinya dilakukan pada hari itu tidak dapat dilakukan. Hal ini diduga menjadi penyebab persepsi keamanan terhadap BSI Mobile menurun. Dari observasi pendahuluan yang dilakukan, hanya ada segelintir nasabah yang tidak khawatir terkait kejadian eror pada bulan Mei 2023 kemarin. Nasabah yang tidak khawatir beralasan karena dana yang tersimpan di BSI Mobile tidak hilang. Dari keterangan di atas maka lebih banyak responden yang khawatir dengan keamanan pada BSI Mobile daripada responden yang merasa aman.

Berdasarkan jawaban observasi pendahuluan, sebanyak 20 responden dari 30 responden menyatakan begitu penting aspek keamanan ini terhadap minat untuk menggunakan BSI Mobile. Maka dari itu, ketika persepsi keamanan meningkat maka minat untuk menggunakan teknologi tersebut pun



akan meningkat. Namun berbeda dengan hasil penelitian oleh Utama (2023) menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *m-banking*. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak yakin terhadap keamanan *m-banking*. Faktor umur diduga mempengaruhi persepsi keamanan, pada umur di atas 40 tahun mereka cenderung tidak memiliki persepsi keamanan menggunakan *m-banking*. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar et al., (2021), menyatakan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh atas minat nasabah menggunakan *m-banking*. Berdasarkan fenomena dan *research gap* tersebut maka perlu diteliti lebih lanjut terkait variabel keamanan.

Faktor fitur layanan juga merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi minat seseorang menggunakan suatu teknologi. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), fitur adalah elemen dari suatu produk yang dianggap memiliki nilai esensial bagi pengguna dan menjadi dasar untuk mengambil keputusan (Puteri, 2022). Fitur *m-banking* merupakan suatu fungsi atau kemampuan yang didesain khusus pada suatu perangkat (ponsel atau tablet) yang berfungsi untuk melakukan transaksi perbankan secara online. Keunggulan dari fitur *m-banking* yang disediakan oleh BSI dibandingkan dengan bank konvensional yaitu terdapatnya fitur-fitur islami, salah satu fiturnya yaitu fitur ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, dan Wakaf). Selain itu juga terdapat pengingat solat dan juz amma yang memudahkan nasabah untuk selalu beribadah di manapun berada.

Berdasarkan observasi pendahuluan, dari 30 responden sebanyak 25 responden setuju bahwa fitur layanan menjadi salah satu alasan nasabah menggunakan BSI Mobile. Menurut hasil wawancara dengan nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar mengatakan bahwa alasan menggunakan BSI Mobile karena suka dengan fitur layanan islami seperti fitur pengingat solat yang memudahkan nasabah agar tidak tertinggal waktu solat dan juga karena tidak ada biaya layanan bulanan. Alasan lain nasabah menggunakan BSI Mobile juga karena adanya fitur-fitur yang lengkap pada BSI Mobile serta berbasis syariah. Sejalan dengan penelitian Amalia et al., (2022), menyatakan

bahwa fitur berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *m-banking*. Hal ini karena dengan adanya suatu fitur, maka dapat memudahkan nasabah untuk memanfaatkan sistem dari teknologi tersebut sehingga berdampak pada kepuasan penggunaan.

Dengan itu, maka fitur layanan disimpulkan memberikan pengaruh terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Fitur layanan ini mencakup kelengkapan fitur, meliputi fungsi umum transaksi perbankan seperti transfer maupun pembayaran, media untuk investasi seperti fitur e-mas, dan fungsi beribadah seperti layanan islami yang disediakan oleh BSI Mobile. Karena dengan fitur yang lengkap maka cenderung nasabah dapat menggunakan fungsi-fungsi layanan secara maksimal sehingga dapat memunculkan minat untuk menggunakan BSI Mobile. Sejalan dengan penelitian Widianingrum (2021), fitur layanan dapat memunculkan minat nasabah untuk menggunakan *m-banking*. Tetapi berbeda dengan hasil penelitian Puteri (2022) menyatakan bahwa fitur tidak memiliki pengaruh atas minat menggunakan *m-banking*. Hal ini karena tampilan fitur yang semakin kompleks daripada *m-banking* lainnya dinilai tidak meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *m-banking* tersebut. Dari fenomena dan *research gap* tersebut maka perlu diteliti lebih lanjut terkait variabel fitur layanan.

Sedangkan minat menurut Purnomo (2021) yaitu ketertarikan seseorang yang biasanya bersifat konstan terhadap sesuatu disertai dengan rasa senang yang ditandai dengan sikap lebih memperhatikan serta mengingat yang bersifat kontinue guna mencapai rasa puas atas penggunaan teknologi tersebut. Minat ini juga dapat dihubungkan dengan tingkat penggunaan BSI Mobile. Berdasarkan observasi pendahuluan, tingkat penggunaan BSI Mobile masih tergolong rendah, hal ini dapat dibuktikan dari hasil pembagian kuesioner yang didapatkan yakni 8 nasabah dari 30 nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar baru menggunakan BSI Mobile. Yang mana hal ini dapat menjadi permasalahan seiring nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar tersebut adalah nasabah dengan mayoritas termasuk generasi milenial

yang seharusnya lebih bisa memanfaatkan layanan keuangan digital sejalan diterapkannya program *cashlessociety* di Indonesia. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti di BSI KC Purwokerto Karang Kobar terkait faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Untuk objek penelitiannya, penulis menggunakan objek nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Purwokerto Karang Kobar. Maka dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile (Studi Empiris pada nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar-Banyumas).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan dari masalah penulisan skripsi ini yaitu:

1. Apakah kemudahan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile?
2. Apakah keamanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile?
3. Apakah fitur layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile?
4. Apakah kemudahan, keamanan, dan fitur layanan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan skripsi ini diharapkan mampu:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan *mobile banking* terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile.

- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan *mobile banking* terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan secara simultan terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile.

## 2. Manfaat Penelitian

Sedangkan penulisan skripsi ini diharapkan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

### a. Manfaat Teoritis

Diharapkan adanya penulisan skripsi ini dapat menjadi salah satu cara ataupun pendekatan untuk meningkatkan wawasan dan memperoleh pengetahuan tambahan, serta menjadi acuan eksplorasi atau riset-riset berikutnya pada jenis objek penelitian yang sama.

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan tambahan bagi penulis dalam mengembangkan ide-ide di bidang ekonomi, terutama dalam konteks perbankan.

#### 2) Bagi Akademik

Penulisan skripsi ini diharapkan mampu menjadi sumber rujukan dan sumber informasi bagi pihak-pihak yang mencari data maupun pengetahuan terkait pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

#### 3) Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan yakni dapat menjadi sumber rujukan tambahan dalam rangka merumuskan kebijakan, strategi, dan

mengembangkan berbagai fitur layanan yang diperlukan untuk menarik minat pelanggan serta membangun kepercayaan nasabah.

4) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu tambahan bagi masyarakat mengenai layanan keuangan digital di bank syariah yang kini semakin canggih, yang dinilai mampu meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi dalam transaksi keuangan sehari-hari.

**D. Sistematika Pembahasan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab I ini menjelaskan secara singkat terkait gambaran umum permasalahan penelitian ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab kedua akan mencakup tinjauan pustaka yang meliputi ringkasan dari penelitian-penelitian terdahulu serta kerangka teori yang relevan dan terkait dengan topik skripsi.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ketiga akan menggambarkan secara rinci metode penelitian yang digunakan oleh penulis, termasuk alasan di balik pemilihan metode tersebut, jenis penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta definisi konsep dan variabel yang relevan. Bab ini juga akan menjelaskan tentang metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, akan dipaparkan terkait hasil penelitian beserta pembahasannya. Penyajian materi akan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan fokus permasalahan yang

diteliti.

## BAB V : PENUTUP

Bab penutup akan memuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran. Kesimpulan akan merangkum seluruh temuan penelitian yang masih relevan dengan permasalahan penelitian yang telah diajukan. Saran-saran akan dicatat atas dasar dari temuan hasil penelitian dan akan disertakan sebuah rekomendasi tindakan yang perlu diambil bagi pihak yang terkait berdasarkan temuan penelitian tersebut.



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kajian Pustaka

Penulisan kajian pustaka ini memiliki tujuan penting yaitu untuk mengidentifikasi pokok-pokok perbedaan antara penelitian-penelitian terdahulu guna menemukan permasalahan yang diteliti terkait dengan pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan *mobile banking* terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Di bawah ini terdapat beberapa rujukan teori dari buku yang masih relevan atau terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penulisan skripsi ini:

Sumber buku yang pertama ialah karya yang ditulis oleh Hartanto dan Indriyani yang berjudul “Monograf Beli di *Marketplace* Shopee”. Mengacu pada keterangan buku tersebut, dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan mampu menyederhanakan upaya (termasuk penghematan energi fisik maupun waktu) pengguna ketika menelaah suatu teknologi informasi. Implementasi dari kemudahan itu memberi makna jika seseorang menggunakan teknologi informasi maka akan berpengaruh pada mudahnya pekerjaan dilakukan, namun jika individu tidak menggunakan teknologi informasi akan cenderung sukar pada pekerjaannya (Hartanto et al., 2022). Masih berkenaan dengan kemudahan penggunaan, sebagaimana buku karya Praptiningsih dan Harahap (2023) menyimpulkan bahwa akan berpengaruh pada tingginya penggunaan jika terdapat adanya kemudahan yang mana melekat pada teknologi itu.

Sumber buku berikutnya, yakni yang diterbitkan oleh IGI yang berjudul “*Research Anthology on Concepts, Applications, and Challenges of Fintech*” Flavia dan Guinah berpandangan mengenai keamanan sebagai peluang besar di mana pengguna memiliki kepastian bahwa informasi mereka sendiri tidak akan dilihat, disingkirkan, dan dibatasi oleh pertemuan yang tidak dapat dipercaya yang mungkin bertentangan dengan asumsi pengguna saat informasi tersebut disimpan (IGI Global, 2021). Karya Faber dan Behnsen yang berjudul “*Secure ICT Service Provisioning for Cloud, Mobile and*

*Beyond*”, mengemukakan bahwa setidaknya ada lima aspek yang berkontribusi terhadap persepsi keamanan, yaitu:

1. *Controllability*

Diartikan sebagai suatu perasaan aman bisa dirasakan kuat jika terdapat pengendalian langsung, dalam hal ini yakni pihak server.

2. *Capability*

Diartikan sebagai penyedia layanan TIK mampu melakukan hal yang benar terhadap pengguna layanan. Melalui pengetahuan terkait alat dan contoh sebagai fasilitas evaluasi mandiri sebagai bentuk proses yang baik.

3. *Transparency*

Memberikan transparansi yang pada akhirnya mampu meningkatkan persepsi keamanan bagi penggunanya.

4. *Measurability*

Dapat mengukur kinerja dengan memantau keamanan alat TIK.

5. *Predictability*

Dapat melihat masa depan melalui proses yang matang, misalnya dengan menunjukkan bahwa penyedia layanan TIK diharapkan mematuhi praktik terbaiknya (Faber et al., 2012).

Menurut buku berikutnya oleh Eagle Oseven yang berjudul “Tips & Trik Penjualan”, fitur adalah bagian dari suatu item atau administrasi atau item itu. Misalnya pulpen yang mempunyai pengait, ini adalah sebuah fitur. Sedangkan definisi layanan menurut Yamin et al., (2023) yakni suatu hal yang mana tak berbentuk fisik namun mampu dirasakan dengan menargetkan pemenuhan suatu yang dibutuhkan hingga berdampak pada rasa kepuasan pelanggan. Maka atas definisi tersebut, fitur layanan pada intinya yakni suatu elemen yang melekat pada sistem yang berguna sebagai perantara mewujudkan pelayanan yang bertujuan pada kepuasan. Adapun menurut Wibowo (2015) yang menyimpulkan bahwa fitur layanan memicu timbulnya daya tarik minat penggunaan *electronic money*.

Menurut Slameto dalam Mangunwijaya (2019) mengartikan sebuah minat berkaitan dengan unsur sikap penjiwaan diwujudkan dengan komitmen



untuk memandang serta mengingat sebuah aktivitas. Berkenaan itu, menurut Daengs dalam bukunya yang berjudul “Membangun Kinerja Karyawan berbasis Kompetensi” mendefinisikan minat sebagai perbuatan yang diklaim mampu memicu kesenangan atas *situation* atau gagasan. Dalam prosesnya disertai rasa bahagia serta berupaya melakukan pencarian atas benda tersebut (Daengs, 2022). Salah satu pendapat dari Jahja yang berjudul “Psikologi Perkembangan” mengatakan bahwa minat akan kokoh jika seseorang sering mengekspresikan ke wujud aktivitas, begitupun kebalikannya jika tak ada keleluasaan untuk berekspresi atas minat maka akan berujung hilangnya minat (Jahja, 2011).

Di bawah ini terdapat delapan penelitian terdahulu yang masih relevan atau terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penulisan skripsi ini (berkenaan persamaan dan perbedaannya).

**Tabel 2.1 Data Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Karina Widianingrum, (2021) “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris di BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya adalah kemudahan <i>mobile banking</i></li> <li>• Variabel dependen adalah minat menggunakan <i>mobile banking</i></li> <li>• Menggunakan pendekatan kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat penelitian</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Variabel independennya adalah keamanan <i>mobile banking</i></li> <li>• Pada penelitian ini menggunakan bantuan program SmartPLS 3.0, sedangkan penulis menggunakan <i>software</i> SPSS versi 25</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan penggunaan tidak menaikkan minat, hal ini berakibat nasabah tidak mendapatkan kepuasan.</li> <li>• Manfaat dan fitur layanan memiliki pengaruh atas minat penggunaan <i>m-banking</i>.</li> </ul>
2.	Ratna Sari Puteri, (2022) Pengaruh Technology Accepted Model (Tam) Dan Fitur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu fitur dan variabel dependennya yaitu minat nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu kemudahan dan keamanan</li> <li>• Lokasi</li> <li>• Versi <i>software</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara parsial fitur tidak memiliki pengaruh atas minat nasabah, hal ini dikarenakan ada faktor lain seperti segi tampilan fitur itu</li> </ul>

	<p><i>Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile (Studi Pada Bsi Kcp Cirebon Plered 3)</i></p>		<p>SPSS berbeda, penulis menggunakan versi 25.</p>	<p>sendiri dan kelengkapan dari fitur tersebut, sedangkan variabel (TAM) memiliki pengaruh secara parsial atas minat nasabah yang dibuktikan dengan tanggapan dari nasabah bahwa mereka merasakan adanya kemudahan ketika mengoperasikan serta anggapan yang tidak mau repot untuk datang ke bank secara langsung.</p>
3.	<p>Wicaksana Putra Utama (2023)</p> <p>“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Empiris di pada Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> BCA di Boyolali)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya adalah kemudahan dan keamanan <i>mobile banking</i>.</li> <li>• Variabel dependennya adalah minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> <li>• Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu fitur layanan</li> <li>• Tempat penelitian,</li> <li>• Waktu penelitian,</li> <li>• Objek penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat pengaruh positif antara kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> <li>• Keamanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan atas minat penggunaan <i>mobile banking</i>. Keamanan ada kalanya tidak berdampak pada meningkatnya minat suatu nasabah, hal ini dikarenakan ada kalanya nasabah tersebut belum merasa percaya atau yakin terkait keamanan dari <i>mobile banking</i>. Selain itu, terdapat faktor lain yang mampu mempengaruhi penggunaan <i>mobile banking</i>, yaitu usia. Bagi nasabah yang berusia di atas 40 tahun, mereka masih enggan menggunakan <i>mobile banking</i> dan memilih</li> </ul>

				melakukan transaksi langsung ke teller atau bank karena mereka merasa lebih aman dari risiko penipuan yang bisa saja membayangi dari penggunaan <i>mobile banking</i> .
4.	Putri Amalia & Anna Zakiyah Hastriana (2022)  Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia  (Studi Empiris di BSI KCP Sumenep)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu kemudahan, keamanan, dan fitur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel dependennya yaitu minat nasabah</li> <li>• Waktu dan tempat penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan <i>m-banking</i> terhadap kepuasan nasabah</li> </ul>
5.	Rukma Ningrum (2020)  “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Mega Syariah Cabang Palu”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya adalah kemudahan dan fitur <i>mobile banking</i></li> <li>• Variabel dependennya yakni minat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu keamanan dan fitur layanan</li> <li>• Tempat penelitian</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Objek penelitian</li> <li>• X<sub>2</sub> nya adalah keamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diikhtisarkan temuannya yakni kemudahan tidak berakibat memicu minat nasabah, sedangkan secara simultan semua variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap minat nasabah.</li> </ul>
6.	Syarifah Maudhatil Hasanah (2022)  “Pengaruh Kemudahan,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yakni kemudahan, keamanan</li> <li>• variabel dependen adalah minat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu fitur layanan</li> <li>• Tempat penelitian</li> <li>• Waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemudahan, keamanan, dan efisiensi terhadap minat nasabah dalam</li> </ul>

	Keamanan, dan Efisiensi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan <i>Mobile Banking Action Bank Aceh Syari'ah di Kota Banda Aceh</i> "	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metode kuantitatif</li> <li>• Memakai rumus lemeshow</li> </ul>	<p>penelitian</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian</li> <li>• Hipotesis dalam penelitian saya menggunakan hipotesis satu arah, sedangkan penelitian tersebut menggunakan hipotesis dua arah</li> <li>• Versi perangkat lunak SPSS yang berbeda</li> </ul>	menggunakan <i>mobile banking Action</i> , baik secara parsial maupun simultan
7.	Alif Ainul Khatimah Sulmi dkk (2021)  "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris di pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya adalah kemudahan dan keamanan <i>mobile banking</i></li> <li>• Variabel dependennya adalah minat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu fitur layanan</li> <li>• Tempat penelitian</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Objek penelitian</li> </ul>	• Terdapat pengaruh antara kemudahan dan Keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>
8.	Salsabillah Ainun Aini., etal (2022)  Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu kemudahan dan fitur layanan</li> <li>• Objek penelitian yaitu nasabah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independennya yaitu keamanan</li> <li>• Variabel dependennya yaitu minat nasabah</li> <li>• Pada tempat penelitian yang berbeda</li> </ul>	• Terdapat dampak positif dan meyakinkan karena sebab kemudahan dan fitur layanan atas kepastian nasabah mempergunakan <i>m-banking</i>

Penelitian pertama oleh Karina Widianingrum, menyimpulkan bahwa adanya unsur kemudahan dalam mengoperasikan *m-banking* tidak mempengaruhi meningkatnya minat nasabah untuk melaksanakan aktivitas melalui *m-banking* pada BNI Syariah. Dalam menentukan jumlah sampelnya, penelitian ini menggunakan metode Wibisono, sehingga jumlah responden yang dikumpulkan sebesar 96 orang. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan aplikasi SmartPLS 3.0. Mengacu pada simpulan temuannya, diharapkan bank mampu berkomitmen untuk selalu menghadirkan kemudahan dan kebermanfaatan bagi khalayak ramai khususnya nasabah (Widianingrum, 2021).

Penelitian ilmiah berikutnya dari Ratna Sari Puteri, yang mana pendekatan yang diterapkan dalam penelitian tersebut yaitu metode kuantitatif dengan metode survei. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian tersebut menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden. Penelitian ini menggunakan alat bantu berupa spss versi 20 yang mana menyimpulkan bahwa terkonfirmasi pengaruh secara parsial antara variabel *Technology Accepted Model* (TAM) terhadap minat nasabah, sedangkan variabel fitur tidak berpengaruh secara parsial atas minat nasabah. Penyebab tidak berpengaruhnya fitur ini diyakini karena terlalu lengkapnya fitur berkonsekuensi pada rendahnya rasa minat nasabah untuk menggunakannya (Puteri, 2022).

Hasil penelitian ketiga oleh Wicaksana Putra Utama, menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang cukup signifikan atas minat penggunaan *mobile banking*, sedangkan keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat penggunaan *mobile banking*. Beberapa alasan dari berpengaruhnya suatu kemudahan didasari atas kepraktisan tanpa perlu perkunjungan ke bank, alasan lain yakni dinilai akibat dari keefisienan waktu yang ditimbulkan, serta selanjutnya diyakini oleh sebab pencerahan atau penyampaian stimulan dari pihak bank. Sementara itu, sebab-sebab ketidak berpengaruhnya keamanan atas minat, yakni didasari oleh kepercayaan anggapan jika memakai *m-banking* mereka khawatir akan

data maupun saldonya atas risiko pencurian oleh peretas *online*. Tak terkecuali penyebab lainnya yakni aspek umur, yang mana adanya kepercayaan oleh mereka yang berumur melebihi 40 tahun yang tak memiliki rasa kesan atas keamanan *m-banking* (Utama, 2023).

Penelitian berikutnya bersumber dari jurnal oleh Amalia dan Hastriana yang mana penelitian ini memakai prosedur kuantitatif sementara teknik penganalisisan data yakni *multiple linear regression*. Responden yang terlibat pada penelitian berjumlah 100 orang yang mana merupakan sumber data primer dalam penelitian ini. Temuan penelitian tersebut menyatakan bahwa secara parsial maupun bersama-sama variabel kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *m-banking* mempengaruhi terhadap rasa puas nasabah. Penelitian tersebut terkait penganalisisannya di tunjang oleh SPSS V.22. Mengacu pada temuan Amalia dan Hastriana, tercantum keterangan jika sistem keamanan pada *m-banking* tersebut dilakukan pembaruan yang disesuaikan pada zamannya dan komitmen ditingkatkan atas kualitasnya maka dapat menghilangkan rasa cemas akan risiko keamanan (Amalia et al., 2022).

Penelitian kelima oleh Rukma Ningrum. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat asosiatif. Dalam perolehan datanya, penelitian ini menggunakan metode survey yang mana dilakukan proses pembagian kuesioner kepada responden. Selain itu, untuk menentukan jumlah respondennya, penelitian ini menggunakan rumus slovin dan diperoleh jumlah sebesar 64 responden. Sementara itu, penggunaan teknik analisis data dilakukan melalui uji regresi linier berganda. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kemudahan penggunaan dengan minat nasabah menggunakan *m-banking*, hal ini diyakini dengan kuat oleh ketidakpahaman dan ketidaktahuan para nasabah atas apa yang menjadi kemudahan yang melekat pada *m-banking*. Untuk menanggulangi akan problematika tersebut, maka disarankan pada aspek promosi untuk diterapkan pengencaran, karena dinilai menjadi faktor penyebab ketidak berkembangannya *m-banking* (Ningrum, 2020).

Penelitian keenam yakni karya Syarifah Maudhatil Hasanah. Penelitiannya menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara teknik analisis data yang digunakan yakni regresi linear berganda. Jumlah responden dalam penelitiannya itu sejumlah 100 orang yang mana jumlah ini merupakan hasil perhitungan melalui rumus lemeshow. Sementara itu, hipotesis yang dibuat menggunakan hipotesis dua arah. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa minat nasabah dalam mempergunakan *m-banking Action* dipengaruhi secara signifikan baik secara parsial maupun simultan oleh variabel kenyamanan, keamanan, dan efisiensi (Hasanah, 2022).

Penelitian ke tujuh oleh Alif Ainul Khatimah Sulmi dkk. Penelitiannya tergolong kuantitatif dengan metode analisis berupa regresi linear berganda. Perolehan hasil menyatakan bahwa disebabkan kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *m-banking* Bank BNI. Untuk memutuskan pemilihan metode pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pada temuan yang didapatkan, dikatakan bahwa terjadi hubungan sebab akibat yang dipicu keamanan atas minat ulang pemakaian *internet banking*. Hal demikian disebabkan oleh perasaan nasabah yang mayoritasnya tidak mencemaskan keamanan layanan dari *m-banking* (Sulmi et al., 2021).

Penelitian kedelapan yakni karya Salsabilla Ainun Aini dkk. Aini et al., (2022). Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan teknik survei. Analisis penelitiannya mengadopsi teknik regresi linear berganda. Perolehan hasil tersebut menghasilkan kesimpulan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan dan persepsi fitur layanan islami terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia cabang Jember. Hal demikian dimungkinkan karena beberapa sebab, yakni banyaknya nasabah yang merasa terdapatnya unsur-unsur kemudahan yang melekat pada *m-banking* serta adanya ciri khas pada suatu fitur keislaman memicu pilihan memutuskan untuk menggunakannya (Aini et al., 2022).

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat menggunakan *M-Banking* masih mengalami hasil yang kontradiktif sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi.

## **B. Kajian Teori**

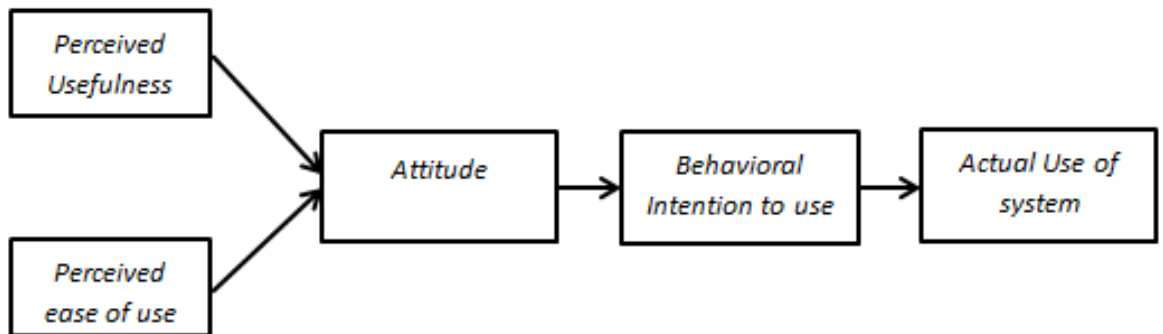
### **1. *Technology Acceptance Model (TAM)***

Model *Technology Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986 dan merupakan evolusi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang sebelumnya dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. TAM dirancang khusus sebagai model penerimaan pengguna atas sistem informasi. Pada awalnya, TAM diciptakan untuk mengetahui bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring berjalannya waktu dan kemajuan teknologi, TAM juga diterapkan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi *mobile*, media sosial, dan *Internet of Things (IoT)*. Di dalam teori TAM, penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). *Perceived usefulness* merujuk pada pandangan individu mengenai sejauh mana teknologi dapat memfasilitasi mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas atau mencapai tujuan mereka. Sedangkan *perceived ease of use* mengacu pada pandangan individu mengenai sejauh mana teknologi dapat digunakan dengan mudah. Faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived ease of use* termasuk tingkat kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya (Wicaksono, 2022). Berikut gambaran dari konsep TAM:



Gambar 2.1

*Technology Acceptance Model (TAM)*



Sumber: Wicaksono (2022)

Metode TAM sebelum mengalami modifikasi, menggunakan lima konstruk utama. Berikut adalah kelima konstruk tersebut (Jogiyanto, 2008):

- a. Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)
- b. Suatu persepsi atas kemudahan menggunakan teknologi (*perceived ease of use*)
- c. Suatu sikap atas perilaku (*attitude*)
- d. Suatu niatan untuk mengerjakan suatu tindakan (*behavioral intention to use*)
- e. Perilaku secara nyata menggunakan sistem (*actual technology use*)

## 2. Persepsi Kemudahan

Menurut Venkatesh dan Davis (2000), persepsi kemudahan penggunaan yaitu seberapa yakin seseorang terkait pemakaian suatu *system* tidak membutuhkan banyak usaha. Dapat diartikan bahwa seseorang akan sering menggunakan aplikasi *m-banking* jika merasa mudah dan tidak terlalu banyak usaha dalam menggunakan aplikasi tersebut (Prayudi et al., 2022).

Kemudahan penggunaan dapat memberikan dampak positif yang mana mampu menentukan niat nasabah untuk menggunakan *m-banking*. Sehaluan terkait penemuan Juwaheer et al. (2019) yang membuat

kesimpulan bahwa adanya unsur persepsi kemudahan memiliki dampak atau pengaruh atas persepsi kegunaan (Prayudi et al., 2022)

Sedangkan menurut Davis terdapat empat indikator kemudahan penggunaan, yang mana apabila dikaitkan dengan *m-banking* yaitu antara lain:

a. Kemudahan mempelajari (*easy to learn*)

Inovasi *technology* saat ini beranjak berkembang dan modern, mengingat hampir semua kalangan masyarakat saat ini sudah dipastikan menggunakan ponsel, maka dari itu sudah menjadi hal yang umum dan mudah dimengerti maupun dipelajari baik dari individu maupun masyarakat mengenai aplikasi yang ada di dalamnya. *Mobile banking* adalah aplikasi yang sangat mudah dipahami dengan memiliki fitur-fitur untuk bertransaksi yang ditampilkan dengan jelas, ringkas yang dapat dioperasikan oleh pengguna disesuaikan berdasarkan kebutuhan. Pastinya masing-masing bank telah menyediakan fitur seperti transfer, informasi saldo, isi pulsa, dan pembayaran (PLN, Telkom, Kartu Kredit, dll). Fitur tersebut hanyalah sebagian dari sekian banyak jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui *m-banking*.

b. Fleksibel (*flexible*)

Berdasarkan KBBI, fleksibel yaitu luwes yang dapat diartikan sebagai suatu hal yang mudah dan mampu beradaptasi. Atau bisa diartikan sebagai suatu yang mudah beradaptasi dan sederhana. Kita tidak perlu menghabiskan waktu yang lama dalam suatu antrian bank maupun ATM hanya untuk melakukan transaksi perbankan, karena kita sebenarnya mampu untuk menerapkan transaksi itu dari mana saja dan kapan saja berkat aplikasi *m-banking* di *smartphone* kita. Contoh transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan *m-banking* yaitu transfer, mengisi pulsa, membayar listrik, membayar pembelian online, dan lain sebagainya.

c. Dapat mengontrol pekerjaan (*controllable*)

Dengan adanya *m-banking*, maka pengguna mampu mempercepat serta mengontrol suatu pekerjaan tanpa mengganggu waktu untuk produktif. *M-banking* dapat mempercepat transaksi perbankan karena seperti yang telah disebutkan sebelumnya yaitu dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

d. Mudah digunakan (*easy to use*)

Adanya *m-banking* saat ini, kita mampu melakukan kegiatan perbankan maupun transaksi online lainnya dengan mudah tanpa antrian, seperti cek saldo, cek mutasi, dan transfer, serta menu lainnya. Pengguna cukup membuka aplikasi *m-banking* di *smartphone*, kemudian menginputkan id dan kata sandi, lalu memilih transaksi yang ingin dilakukan. Hal ini memberi kesan mudah karena menu fitur yang mudah untuk dipahami maupun digunakan bagi pengguna, serta menjadi suatu alternatif efisiensi waktu agar pengguna tetap bisa produktif untuk melakukan pekerjaan (Syifa, 2019).

### 3. Persepsi Keamanan

Menurut Lin (2007), keamanan adalah derajat dimana nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi elektronik. Keamanan berkaitan dengan keyakinan seseorang terhadap sistem keamanan dari suatu layanan teknologi informasi. Sedangkan menurut Simon, keamanan informasi merujuk pada upaya agar dapat menghindari penipuan atau setidaknya mengidentifikasi kemungkinan adanya penipuan dalam suatu sistem berbasis informasi. Indikator keamanan mampu dipahami dari kerahasiaan data dan aktivitas yang terjadi saat layanan digunakan. Apabila seseorang puas akan keamanan dalam bertransaksi dengan sebuah teknologi, maka akan semakin besar kepercayaan orang tersebut untuk menggunakan teknologi tersebut (Ma'rufi, 2013).

Sejalan dengan Sabbir et al. (2020) menyimpulkan bahwa dengan adanya aspek aplikasi *Internet Banking*, persepsi manfaat, persepsi

keamanan, kemudahan menggunakan, dan isu kelestarian alam (*Green Concern*) mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan *internet banking* (Nelwan et al., 2021).

Penggunaan *mobile banking* telah menjadi kebutuhan sehari-hari kita berkat progresifnya TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Elemen-elemen *technology* ini mengikutsertakan transfer serta penyimpanan data. Karena data ialah elemen sangat penting, maka dibutuhkan tindakan pengamanan secara efektif. Perihal keamanan menjadi penting karena tujuannya antara lain: (1) melindungi keamanan informasi dari sosok yang tak berizin otoritas terhadapnya, (2) memastikan integritas informasi agar tidak mengalami perubahan tanpa otorisasi, baik disengaja maupun tidak, (3) memverifikasi identitas dari pihak-pihak yang berwenang.

Sementara itu, pengupayaan yang diterapkan dalam menjaga keamanan informasi meliputi pembatasan akses dengan penggunaan kata sandi dan nama pengguna (pengkodean). Selain itu, manajemen keamanan informasi juga dapat diimplementasikan untuk menjaga keamanan data dan informasi. Manajemen keamanan informasi merupakan bagian dari manajemen keamanan yang memfokuskan pada perlindungan informasi. Di sisi lain, manajemen keamanan teknologi informasi memusatkan pada sasaran dan infrastruktur yang dipakai untuk pengamanan informasi (Saputri, 2022)

Dari penjelasan di atas, maka keamanan menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa nasabah terlindungi dari potensi ancaman pencurian data atau informasi saat menggunakan layanan ini. Selain itu, keamanan juga diharapkan dapat mengurangi potensi terjadinya tindak kejahatan. Dalam transaksi menggunakan *mobile banking*, pelanggan harus memasukkan PIN dan *username* sebagai tahap verifikasi keamanan sebelum melakukan transaksi.

Menurut Waspada, (2012) dalam Sari (2019), indeks keamanan diukur melalui tiga indikator:

- a. Tidak khawatir dalam memberikan informasi,
- b. Yakin bahwa informasi terlindungi,
- c. Yakin bahwa uang yang terdapat di dalam perangkat elektronik terjaga keamanannya saat transaksi dilakukan.

#### 4. Fitur Layanan

Fitur layanan merupakan kesan pengguna atas layanan yang terdapat pada suatu *m-banking*. Fitur adalah suatu properti yang membuat produk lebih berharga. Fitur menjadi daya tarik bagi nasabah yang dapat mempengaruhi minat terhadap penggunaan *m-banking*. Sejalan dengan hasil penelitian Wibowo (2015) menyimpulkan bahwa aspek fitur layanan menjadi pendorong minat penggunaan uang elektronik (Arifiyanto & Kholidah, 2020).

BSI menyediakan berbagai fitur dalam layanan BSI Mobile, termasuk kemampuan untuk membuka rekening bank secara online, melakukan pembayaran dan pembelian online, melakukan transfer ke semua bank, mendapatkan informasi rekening dan kurs, serta layanan islami seperti mengetahui jadwal sholat, layanan ZISWAF (Zakat, Infak, Wakaf, Sodaqoh), menggunakan QRIS, dan masih banyak lagi. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan.

Mardia dkk. (2021) dalam Setyawati (2022), mengemukakan bahwa fitur layanan memiliki beberapa indikator yang meliputi keamanan, keuntungan, kelengkapan, dan biaya layanan aplikasi. Berikut penjabaran dari indikator fitur layanan:

- a. Keamanan

Dengan adanya langkah-langkah perlindungan melalui teknologi mutakhir, mobile banking menjadi sangat aman dan dapat dipercaya bagi para nasabah pengguna karena mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan akun mereka. Keamanan fitur ini seperti

*usser id, password, dan fingerprint* membantu memastikan hanya nasabah yang bersangkutan yang dapat mengakses *m-banking*.

b. Keuntungan

Produk layanan mobile banking memberikan keuntungan bagi nasabah dengan memungkinkan mereka melakukan transaksi dengan mudah dan fleksibel (kapan pun dan dimana pun) dengan smartphone tanpa mendatangi bank secara langsung. Hal ini tentu akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah.

Berikut adalah beberapa keuntungan yang dapat diperoleh oleh nasabah ketika menggunakan BSI Mobile:

- 1) Nasabah dapat mengambil uang tunai tanpa memerlukan kartu ATM, karena dapat dilakukan menggunakan aplikasi BSI Mobile.
- 2) Nasabah dapat membuat rekening baru dengan mudah secara daring melalui aplikasi BSI Mobile tanpa harus datang ke kantor cabang.
- 3) Nasabah dapat membayar zakat, infaq, wakaf, dan sumbangan dengan mudah hanya dengan menggunakan BSI Mobile.
- 4) Nasabah dapat melakukan pemblokiran kartu ATM tanpa perlu kunjungi kantor cabang atau menghubungi pusat panggilan dengan biaya tambahan.

c. Kelengkapan Fitur Layanan

Penambahan ciri khas pada fungsi dasar produk adalah salah satu metode efektif untuk memimpin dan memperkenalkan fitur baru dalam mempertahankan daya saing. Di dalam BSI Mobile terdapat fitur-fitur yang cukup lengkap, di antaranya adalah:

1) Info Rekening

Melalui fitur ini, nasabah dimuluskan mengetahui terkait info rekening BSI nya, layaknya saldo, mutasi, portfolio, dan daftar transaksi terjadwal.

## 2) Transfer

Pada fitur transfer ini terdapat beberapa menu seperti Proxy BI Fast, Pentransferan sesama BSI, Transfer ke bank berbeda, dan kode QR.

## 3) Bayar

Pada fitur bayar terdapat beberapa menu yang memudahkan nasabah dalam pembayaran PLN, Telepon, Akademik, Institusi, Tiket pesawat, Kapal, dan Kereta Api, *insurance*, Television, toko *online*, Zakat, Infak, Sodaqoh, dan Wakaf, program jaminan sosial, Haji dan Umrah, PDAM dan lain sebagainya. Melalui fitur ini, maka nasabah dapat dengan mudah dalam melakukan pembayaran, misal membeli tiket pesawat tanpa harus ke bandara, karena nasabah cukup menggunakan BSI Mobile.

## 4) Beli

Pada fitur beli, terdapat menu untuk pembelian token hp, PLN, paket data, *top up* uang digital, aqiqah, SBN, kartu debit otp, dan token google play. Pada fitur beli ini, maka memungkinkan nasabah untuk membeli pulsa atau voucher hp dengan mudah tanpa harus ke konter pulsa.

## 5) Layanan Islami

Fitur layanan islami menyediakan beberapa menu seperti, juz amma, juz amma per ayat, asmaul husna, hikmah berzakat, dan kalkulator kurban untuk menghitung biaya per jenis hewan kurban. Fitur ini memungkinkan nasabah berleluasa menelaah dan mengingat ayat-ayat al-Qur'an pada juz ke 30 kapanpun dan dimana pun. Nasabah juga dapat menghafal asmaul husna dengan mudah dan mengetahui hukum dan hikmah-hikmah berzakat secara online yang disertai dengan fatwa MUI. Pada fitur ini pula, nasabah dapat dengan mudah untuk merencanakan kurban dan menghitung biaya kurban yang dipilih sesuai dengan

jenis hewan, estimasi uang terkumpul, dan target tanggal yang diinginkan.

#### 6) Berbagi-Ziswaf

Salah satu fitur unggulan atau yang membedakan dengan fitur *m-banking* yang lain adalah fitur berbagi-ziswaf. Pada menu ini nasabah dapat dengan mudah untuk berbagi dalam bentuk sedekah ataupun dalam bentuk zakat. Berikut adalah menu-menu yang terdapat dalam fitur berbagi-ziswaf yaitu Zakat, Infaq, Wakaf, Sedekah Makan Gratis (Warteg Mobile), Muliakan Anak Yatim, Beasiswa Yatim Peduli, Berbagi Kebahagiaan Bersama Yatim, Peduli Pendidikan Anak Yatim, Bantu Pendidikan Hafidz Quran, Bangun Masjid di atas Kapal, Bantuan Kemanusiaan (BSI Maslahat), Kitabisa, Rumah Zakat, Baznas, Human Initiative, Sedekah Air Bersih, dan Kalkulator Zakat. Maka dari menu yang terdapat dalam fitur Ziswaf ini, secara tidak langsung memudahkan nasabah untuk berbagi sosial kepada pihak-pihak yang membutuhkan dengan media modern ini, BSI Mobile.

#### 7) E-mas

Perihal fitur ini dimungkinkan nasabah membeli, menjual, dan menarik fisik emas. Fitur e-mas terdapat tiga menu antara lain, e-mas, gadai emas, dan cicil emas. Melalui fitur ini, terbukanya kesempatan nasabah untuk melakukan *investment* secara digital dalam hal ini yakni investasi emas. Keuntungan dalam fitur ini yakni, nasabah dapat menabung emas dengan dana minimal yang relatif terjangkau. Hal ini memudahkan dan meringankan nasabah untuk berinvestasi emas.

#### 8) Favorit

Fitur ini adalah fitur yang dapat menampilkan menu-menu yang menjadi favorit atau kesukaan nasabah yang terdiri dari menu pembelian, pembayaran, dan transfer. Hal ini



memudahkan nasabah dalam menemukan atau mengelompokkan menu yang sering digunakan oleh nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

#### 9) Tarik Tunai

Fitur tarik tunai adalah fitur meleluaskan nasabah untuk menarik dana tanpa menggunakan kartu ATM, atau dengan kata lain nasabah dapat menarik uang tunai hanya dengan menggunakan fitur dari BSI Mobile. Tarik tunai ini dapat digunakan pada beberapa ATM, seperti ATM BSI, Indomaret, dan Alfamart. Maka dari itu, nasabah tidak perlu khawatir ketika ingin mengambil uang tunai di ATM namun tidak membawa kartu fisik ATM, karena dapat dilakukan menggunakan BSI Mobile.

#### 10) Buka Rekening

Fitur buka rekening merupakan fitur yang memungkinkan nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online hanya menggunakan BSI Mobile. Berikut adalah beberapa jenis tabungan yang tersedia dalam fitur ini, tabungan haji Indonesia, tabungan easy mudharabah, tabungan easy wadiah, tabungan autoSave, dan Deposito.

#### 11) Isi Ulang dompet digital

Pada fitur BSI Mobile terdapat pula fitur yang memudahkan nasabah untuk top up uang elektronik seperti e-money, Go-Pay, OVO dan lain sebagainya.

#### 12) Toko *Online*

Dalam fitur *e-commerce*, nasabah dapat dengan mudah membayar online pada beberapa *merchant ecommerce* yang telah bekerja sama dengan BSI, seperti Bukalapak, Tokopedia, Shopee, Doku, BUMDes, Bhinneka, dan BliBli.

### 13) Transaksi Terjadwal

Pada fitur ini, nasabah dapat menjadwalkan transaksinya untuk mengingatkan diri agar tidak terjadi keterlambatan transaksi penting.

### 14) Keyboard

Fitur ini berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam mengecek mutasi rekening, saldo dan mempermudah transfer hanya dengan satu klik pada BSI Keyboard.

### 15) Pembiayaan

Pada menu pembiayaan, nasabah dapat mengetahui gambaran dalam mengajukan dan mengestimasi jumlah pembiayaan yang diminatinya. Ada dua menu dalam fitur ini yakni Mitraguna, dan BSI OTO.

Berdasarkan penjelasan fitur-fitur di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fitur yang tersedia dalam BSI Mobile sudah sangat lengkap, di samping terdapat menu utama sebagai alat pembayaran perbankan juga terdapat menu layanan islami yang menjadi ciri khas pada produk BSI.

#### d. Biaya Layanan Aplikasi

Seluruh operator jaringan menetapkan biaya dengan jumlah yang berbeda-beda. Pada umumnya, biaya dikenakan setiap kali ada transaksi dalam layanan aplikasi. Misalnya, apabila nasabah menggunakan *m-banking* dan bertransaksi sebanyak lima transaksi, maka biaya akan dihitung sebanyak lima kali lipat dari biaya satu transaksi.

Menggunakan BSI Mobile tidak dikenakan biaya, namun beberapa transaksi akan dikenakan biaya administrasi. Berikut adalah daftar biaya layanan yang berlaku dalam BSI Mobile.

**Tabel. 2.2 Daftar Biaya Layanan**

Transaksi	Biaya
Transfer ke sesama BSI	Gratis
Transfer ke Bank Mandiri	Rp 6.500
Transfer ke Jaringan Bersama	Rp 6.500
Transfer ke Jaringan Prima	Rp 6.500
Top up OVO, Gopay, ShopeePay,	Rp 1.500
Bayar Listrik	Rp 3.000

Sumber: Setyawati (2022)

## 5. Minat

Anoraga (2011) menyimpulkan bahwa minat merupakan kesukaan ataupun kesenangan terhadap sesuatu yang menarik (Mukhtisar et al., 2021). Menurut Kotler (2012), minat merupakan sesuatu yang muncul akibat memperoleh kegairahan atas barang yang dilihatnya, baru kemudian timbullah ketertarikan atau keinginan untuk mencoba barang tersebut yang akhirnya timbul rasa ingin untuk membeli dan memiliki barang tersebut (Arifiyanto & Kholidah 2020).

Menurut Harlan (2014) untuk mencari tahu adanya indikasi minat nasabah dalam penggunaan layanan *m-banking*, maka ada dua hal penting yang perlu dipertimbangkan, yakni apakah ada keinginan dari seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut (yaitu nasabah yang memiliki niat untuk melakukan transaksi dengan aplikasi *m-banking*) dan yang kedua yaitu apakah ada niatan dari seseorang tersebut untuk terus menggunakannya di masa mendatang (jika nasabah merasakan adanya kepuasan atas layanan *m-banking*, maka nasabah tersebut cenderung berkeinginan menggunakan *m-banking* lagi di masa yang akan datang) (Purnomo, 2021).

Untuk menjawab penelitian ini, penulis memutuskan mempergunakan indikator minat yang dikemukakan oleh Bhattacharjee dalam (Purnomo, 2021) yakni:

a. Keinginan menggunakan

Bagi nasabah yang memiliki minat bertransaksi dengan *m-banking*, maka cenderung memiliki keinginan dalam mempergunakan layanan tersebut.

b. Akan tetap menggunakan di masa depan

Jika nasabah merasakan kepuasan yang didapatkan dari layanan *m-banking*, maka mereka akan cenderung ingin menggunakannya kembali di masa mendatang.

## 6. *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan produk pembaharuan dalam sektor dunia perbankan setelah menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka memenuhi kebutuhan para nasabah serta memudahkan mereka dalam proses transaksi. Saat ini, hampir seluruh bank, baik konvensional maupun syariah, menyediakan layanan *mobile banking* (Hidayah et al., 2022). *Mobile banking* ialah sebuah aplikasi yang mana nasabah bank mampu untuk bertransaksi perbankan hanya dengan menggunakan *smartphone* atau perangkat seluler lainnya. Menurut Riswandi (2005), *mobile banking* yaitu satu dari sekian fasilitas produk bank yang dapat digunakan dengan *smartphone* (Mukhtisar et al., 2021). Beberapa kelebihan menggunakan *m-banking* sebagaimana dikemukakan oleh Nasution et al., (2019) antara lain:

- a. Bertransaksi menjadi lebih fleksibel dan mudah karena tidak perlu menggunakan kartu
- b. Terdapat fitur transaksi yang lengkap,
- c. Nasabah dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja

Yang membedakan *m-banking* bank konvensional dan bank syariah ialah fiturnya. Yang mana fitur maupun jenis produknya dalam *m-banking* pada bank syariah berpedoman pada hukum Islam, seperti praktik pelarangan riba atau bunga. Sehingga pada *islamic banking* tidak ada sistem *bank interest* dalam produknya, tetapi sistem bagi hasil yang dipraktikkan. Di dalam BSI Mobile selain terdapat fungsi secara umum

seperti transfer antar bank, cek saldo, pembayaran pulsa maupun pembayaran online lainnya, di BSI Mobile terdapat fitur Islami. Beberapa fitur islami ini seperti layanan ZISWAF (Zakat, Infak, Sodaqoh, Wakaf), perencanaan kurban, waktu solat, dan fitur islami lainnya. Karena sistem yang berpedoman pada hukum syariat Islam, maka dapat menjadi pilihan utama bagi para masyarakat Indonesia yang mana mayoritas beragama Islam.

## C. Landasan Teologis

### 1. Kemudahan dalam Perspektif Islam

Istilah "mudah" dapat disandingkan dengan kata-kata lain seperti "ringan". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "ringan" merujuk pada sesuatu yang tidak memiliki beban besar, memiliki berat yang sedikit, terasa enteng, sederhana untuk dilakukan, dan mudah untuk dipahami.

Kata "mudah" dalam Al-Qur'an dijelaskan dengan menggunakan istilah "هين" (*hayyin*) dan "يسير" (*yasīr*) bersama dengan berbagai bentuk turunannya. Terdapat dua kata dalam Al-Qur'an yang memiliki makna "mudah," namun makna dasar dari kedua kata tersebut bukanlah mudah, melainkan dekat dan hina. Kata-kata tersebut adalah "سائغ" (*sāigh*) dan "أدنى" (*adnā*). Selain itu, konsep "mudah" juga mencakup arti "ringan," yang diungkapkan dalam Al-Qur'an dengan kata "خفيف" (*khafif*) beserta variasi bentuknya (Latifah, 2019).

Dalam konteks agama, Al-Qur'an juga menyatakan bahwa hukum-hukum Islam disusun dengan sederhana dan mengandung kemudahan. Sebagai contoh, dalam konteks berpuasa, Allah menyarankan umat-Nya untuk tidak berpuasa selama bulan Ramadhan jika mereka sakit atau sedang dalam perjalanan (musafir). Jika seseorang tidak mampu berpuasa, diperbolehkan untuk berbuka, dengan kewajiban menggantinya (qadha) di waktu yang lain. Allah menghendaki agar hamba-Nya dapat merasakan kemudahan dalam mempraktikkan ajaran

Islam, sebagai bentuk kelonggaran (rukhsah) yang diberikan-Nya. Hal ini sesuai dengan firman-Nya pada surat (al-Baqarah: 185) berikut:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran.” (Qur’an Kemenag, 2019: 37)

Berdasarkan tafsir ringkas kemenag jilid 1 pada ayat di atas, Allah SWT. telah berkehendak atas kemudahan dan kelonggaran bagi umat-Nya dalam mengikuti ajaran syariat-Nya, dan tidak menginginkan kesulitan atau beban yang berat bagi umat-Nya. Pada contoh kasus di atas, yakni saat bulan ramadhan diperintahkan untuk berpuasa bagi orang yang sehat, namun, diperbolehkan untuk tidak berpuasa bagi orang yang sedang sakit atau mereka yang sedang dalam perjalanan jauh. Tujuannya adalah agar manusia dapat menyelesaikan ibadah puasa dengan baik selama sebulan penuh. Allah berharap agar kita mengakhiri ibadah puasa dengan mengucap takbir. Selain itu, Allah menginginkan agar kita bersyukur atas berkah-Nya yang melimpah, termasuk hidayah taufik dan kemudahan yang diberikan-Nya kepada kita semua. (Tafsir Kemenag: 274-275)

## 2. Keamanan dalam Perspektif Islam

Keamanan erat dikaitkan dengan usaha menjaga sesuatu dari hal yang membahayakan atau merugikan. Dalam pandangan islam, keamanan dijelaskan pada tujuan syariat Islam, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Landasan teologis tentang keamanan terdapat dalam surat (al-Kahfi: 97) berikut:

فَمَا اسْتَطَعُوا أَنْ يَظْهَرُوهُ وَمَا اسْتَطَعُوا لَهُ نَقْبًا

Artinya: “Maka, mereka (Ya’juj dan Ma’juj) tidak mampu mendakinya dan tidak mampu (pula) melubanginya..” (Qur’an Kemenag: 2019: 426)

Pada tafsir ringkas kemenag jilid 6 di atas, dijelaskan bahwa setelah selesai Nabi Zulkarnaen membangun dinding yang kuat dan tinggi guna melindungi kaumnya, maka yakjuj dan makjuj dan bangsa

lain tidak akan dapat mendakinya karena bentuk dinding itu yang tinggi dan tegak, dan mereka tidak akan dapat pula melubanginya karena dinding itu begitu tebal dan kuat (Tafsir Kemenag: 22). Dari ayat tersebut, maka terdapat unsur keamanan. Betapa pentingnya menjaga keamanan dari sesuatu hal yang berbahaya ataupun sesuatu yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain.

### 3. Fitur Layanan dalam Perspektif Islam

Salah satu fungsi krusial saat menarik perhatian pelanggan terhadap barang tertentu yang dipasarkan adalah adanya fitur-fitur layanan yang disediakan. Fitur layanan dalam pandangan Islam yaitu fitur yang memberikan layanan yang baik bukan hal buruk dan seharusnya berkualitas. Sebagaimana dijelaskan pada surat (al-Baqarah: 267):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu” (Qur’an Kemenag, 2019: 60)

Berdasarkan tafsir ringkas kemenag jilid 1 pada ayat di atas, dijelaskan bahwa seseorang yang benar-benar beriman pasti akan memberikan sesuatu yang positif dan baik, jika niatnya dalam memberi adalah untuk membersihkan diri dan memperkuat jiwa (Tafsir Kemenag: 404). Ayat di atas merepresentasikan bahwa dalam Islam, perhatian besar diberikan pada pelayanan yang bermutu tinggi, berkualitas, dan memberikan yang terbaik dari suatu pelayanan. Maka dari itu ketika kita memberikan sesuatu layanan atau dalam hal ini fitur, maka diharapkan untuk memperhatikan kualitas yang baik. Dengan begitu, ketika pelanggan atau nasabah tertarik karena terdapat fitur layanan yang berkualitas, menarik, maka pelanggan dapat menjadi loyal terhadap produk kita.

#### 4. Minat dalam Perspektif Islam

Minat adalah kondisi di mana seseorang merasa tertarik pada suatu hal dan memiliki keinginan untuk memperdalam pemahaman, mengetahui lebih banyak, serta terus membuktikan kemampuannya. Dalam perspektif Islam, landasan teologis tentang minat terdapat pada surat (al-Isra: 84):

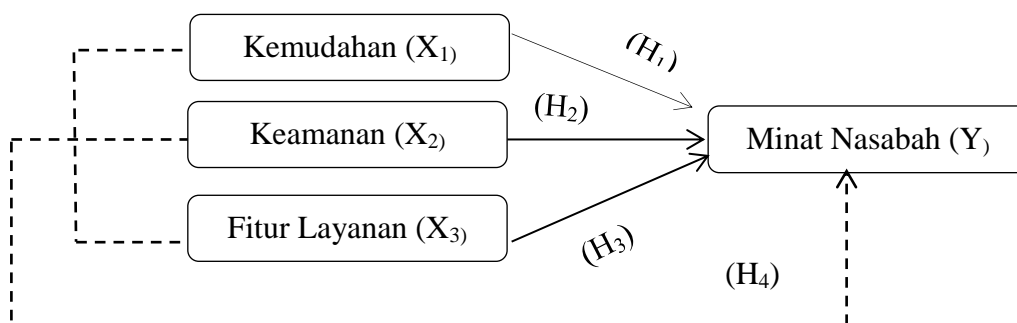
قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (Qur’an Kemenag, 2019: 405).

Dalam tafsir ringkas kemenag jilid 5 pada ayat di atas, dijelaskan bahwa setiap orang melakukan sesuatu berdasarkan keadaannya masing-masing (Tafsir Kemenag: 532). Maka kesesuaian bakat, minat, dan kemampuan yang dimiliki, perlu dikembangkan untuk digunakan di jalan Allah, untuk kepentingan umat, dan untuk kesejahteraan keluarga. Minat dalam konteks ini, dimulai dari objek yang dianggap bernilai sehingga menjadi diketahui dan diinginkan. Keinginan ini muncul karena dorongan untuk mencapainya.

#### D. Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pengaruh kemudahan, keamanan, fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile dapat diilustrasikan pada Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



### Keterangan:

----- Parsial  
—————> Simultan

### E. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara tentang rumusan masalah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis akan membuat hipotesis atau dugaan sementara, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan *m-banking*

Kemudahan merupakan kepercayaan individu yang mana nasabah meyakini bahwa dengan menggunakan teknologi adalah suatu hal yang mudah dan sederhana dan pengguna tidak perlu repot atau usaha yang keras untuk menggunakannya. Persepsi kemudahan mengindikasikan bahwa suatu sistem yang dibuat bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam pekerjaannya, bukan untuk mempersulit penggunaannya. Kemudahan penggunaan dapat memberikan dampak positif yang dapat menentukan niatan dari nasabah untuk menggunakan *m-banking*. Sejalan dengan hasil penelitian Juwaheer et al. (2019) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan.

Adanya unsur kemudahan penggunaan cenderung mempengaruhi minat penggunaan *m-banking* (Mukhtisar, 2021; Utama, 2023; Amalia & Hastrian, 2022; Aini et al., 2022; Hasanah, 2022; Sulmi et al., 2021; Leztari, 2023). Sementara itu adanya kemudahan kadang kala tidak mempengaruhi minat penggunaan *m-banking* (Widianingrum, 2021 & Ningrum 2020).

Berdasar hasil penelitian dan pendapat tersebut, maka hipotesis yang akan diuji adalah:

H<sub>0</sub>: Kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile

H<sub>1</sub>: Kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

## 2. Pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan *m-banking*

Menurut Lin (2007) keamanan adalah derajat dimana nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi elektronik. Keamanan memiliki kaitan yang erat dengan rasa percayanya seseorang atas sistem keamanan dari suatu layanan teknologi informasi (Ma'rufi, 2013). Penelitian Amalia & Hastrian, (2022), Hasanah (2022), Sulmi *et al.*, (2021), mengikhtisarkan bahwa adanya unsur keamanan berdampak pada perminatan mempergunakan *m-banking*. Sedangkan penelitian Utama (2023) mengutarakan hasil yang berseberangan bahwa adanya keamanan tidak mempengaruhi minat penggunaan *m-banking* (Mukhtisar *et al.*, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan hipotesisnya adalah:

H<sub>0</sub>: Keamanan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

H<sub>2</sub>: Keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

## 3. Pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan *m-banking*

Fitur dimaknai tersendiri yang mana memiliki kegunaan sebagai nilai tambah atas produk sebuah lembaga. Fitur layanan yaitu pemahaman dari nasabah atas layanan yang telah disediakan oleh *m-banking*. Fitur menjadi daya tarik bagi nasabah yang dapat mempengaruhi minat terhadap penggunaan *M-Banking*. Yang membedakan fitur *m-banking* dari bsi mobile dengan yang lain adalah terdapat fitur islami seperti menu ZISWAF, dimana nasabah dapat membayar infaq, zakat, dan wakaf melalui *smartphone* yang dinilai lebih mudah dan cepat. Tidak hanya itu, di BSI Mobile juga terdapat menu lokasi masjid terdekat, waktu solat, arah kiblat, pembelian hewan qurban yang mana menu-menu tersebut dapat mempermudah nasabah dalam beribadahnya.

Penelitian Hastrian (2022), Aini *et al.* (2022), Lestari (2023), menyimpulkan bahwa adanya fitur layanan mampu mempengaruhi minat

nasabah atas penggunaan *m-banking*. Sementara itu, penelitian Puteri (2022) menyimpulkan dengan adanya unsur fitur layanan tidak mempengaruhi minat atas penggunaan *m-banking*.

Dari uraian di atas maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Fitur Layanan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

H<sub>3</sub>: Fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan BSI Mobile.

#### **4. Pengaruh secara Simultan Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile**

Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile dapat memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain:

H<sub>0</sub>: Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan secara Simultan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile.

H<sub>4</sub>: Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan secara Simultan berpengaruh positif terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif sebagaimana dijelaskan oleh Solimun (2018) adalah ilmu dan seni yang berhubungan dengan prosedur pengumpulan data (metode), analisis data, dan menginterpretasikan hasil analisis untuk memperoleh informasi guna menarik kesimpulan serta membuat keputusan (Santoso, 2021).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### a. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bank BSI Kantor Cabang Purwokerto Karangobar yang terletak di jalan Karang Kobar, RT 003/ RW 008, Glempang, Sokanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

##### b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 11 September 2023 sampai dengan 11 Oktober 2023.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### 1. Populasi

Populasi yaitu suatu objek yang mana mempunyai ciri yang identik dan ditentukan oleh peneliti untuk selanjutnya dibuat sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2017). Dengan demikian populasi dalam penulisan skripsi ini yaitu nasabah Bank BSI KC. Purwokerto Karang Kobar.

##### 2. Sampel

Sampel yaitu anggota atau bagian dari sifat atau ciri yang terdapat pada populasi. Penulis dalam mengambil sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* yang artinya dalam mengambil sebuah sampel, peneliti tidak memberikan peluang yang sama bagi tiap-tiap bagian-

bagian dari populasi. Pada penulisan skripsi ini, penulis memfokuskan pada teknik *accidental sampling*, yaitu suatu teknik guna menentukan sampel atas dasar ketidak sengajaan, yaitu sampel dapat diambil dari nasabah yang mana secara tanpa sengaja bertemu dan berinteraksi dengan penulis dengan syarat nasabah tersebut cocok dijadikan sebagai sumber data. Maka dari itu kriteria sampel dalam penelitian ini hanya ditujukan pada nasabah BSI KC Purwokerto Karangobar.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini, penulis memilih menggunakan persamaan Lemeshow, ini disebabkan oleh ketidaktahuan akan total populasi atau ketidak terbatas jumlahnya (Sugiyono, 2015).

Berikut rumus Lameshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/z} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

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

P = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,01) atau sampling error = 10%

Berdasarkan persamaan di atas, maka perhitungan total sampel yang dipergunakan dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/z} P(1-P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Setelah dilakukan perhitungan di atas maka jumlah n yang diperoleh yaitu 96,04 atau bisa dibulatkan menjadi 100. Maka pada

penelitian ini penulis akan mencari data dari sampel minimal berjumlah 100 nasabah.

#### D. Variabel dan Indikator Penelitian

##### 1. Variabel penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut, nilai, atau karakter yang terdapat pada individu, benda, lembaga, atau kegiatan tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diuji, dianalisis, dan berdasarkan hasilnya kemudian diambil kesimpulan. Dalam penulisan skripsi ini, variabel yang digunakan terdiri dari dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Maka dari itu variabel penelitian ini terdiri dari variabel kemudahan *mobile banking* ( $X_1$ ), variabel keamanan *mobile banking* ( $X_2$ ), dan variabel fitur layanan ( $X_3$ ) untuk Independen, sedangkan minat nasabah ( $Y$ ) sebagai variabel dependen.

**Tabel 3.1 Indikator Variabel**

No	Variabel	Indikator
1.	Kemudahan <i>Mobile Banking</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah dipahami dan dipelajari</li> <li>• Dapat menyesuaikan diri (Fleksibel)</li> <li>• Dapat mengontrol pekerjaan</li> <li>• Mudah digunakan</li> </ul> Davis dalam (Syifa, 2019)
2.	Keamanan <i>Mobile Banking</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasakan aman ketika memberikan informasi</li> <li>• Memiliki keyakinan bahwa informasi tetap terlindungi</li> <li>• Mempercayai bahwa transaksi menggunakan perangkat elektronik itu aman dan terjamin keamanannya (Sari, 2019)</li> </ul>
3.	Fitur Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan</li> <li>• Keuntungan</li> <li>• Kelengkapan</li> <li>• Biaya layanan aplikasi (Setyawati, 2022)</li> </ul>
4.	Minat nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keinginan untuk menggunakan</li> <li>• Akan tetap menggunakan di masa mendatang</li> </ul> Bhattacharjee dalam (Purnomo, 2021)

## E. Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menghimpun informasi dari sumber aslinya, atau bisa disebut dengan data primer. Data primer yaitu data yang didapatkan peneliti secara langsung dari para responden (Sugiyono, 2017). Kuesioner yang dibagikan kepada nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data primer ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk menggali informasi dari nasabah-nasabah tersebut. Adapun penilaian skala likert disajikan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 3.2. Skala Likert**

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

## F. Sumber Data

### 1. Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti atau pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder, atau sumber data sekunder, merujuk pada upaya mengumpulkan informasi yang tidak diperoleh langsung oleh peneliti atau pengumpul data. Dengan kata lain, data tersebut sebelumnya telah dikumpulkan oleh pihak lain (Hermawan, 2005). Sumber data sekunder dalam penelitian ini antara lain jurnal ilmiah, *ebook*, skripsi, media massa, berita *online*.

## G. Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak aplikasi SPSS. Tujuan dari analisis data adalah untuk melakukan pengujian atas hipotesis dan memberikan jawaban atas perumusan masalah yang diajukan. Untuk mengetahui instrumen dapat dipercaya, maka terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas, lalu dilanjutkan dengan penerapan metode analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Namun karena data yang digunakan dalam penelitian ini berjenis data ordinal, maka dari itu perlu ditransformasi terlebih dahulu ke dalam data interval. Adapun metode transformasi yang digunakan yakni menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

### 1. *Method of Successive Interval* (MSI).

Dalam bidang statistika, data dapat diklasifikasikan menjadi empat skala, yakni nominal, ordinal, interval, dan rasio. Penting untuk memahami skala data saat melakukan analisis data karena setiap metode analisis memerlukan jenis data yang sesuai. Sebagai contoh, dalam analisis menggunakan regresi linier berganda, diperlukan data dengan skala interval atau rasio (Ningsih et al., 2019). Karena pada penelitian ini dalam pengumpulan data nya melalui pembagian kuesioner yang mana menggunakan data ordinal, sedangkan analisis data yang akan digunakan adalah analisis regresi linear berganda, maka dari itu data perlu ditransformasi terlebih dahulu ke bentuk data interval. Hal ini karena data ordinal memanfaatkan angka sebagai representasi dari sifat kualitatif. Berikut adalah contoh penggunaan angka sebagai representasi dari data kualitatif.

**Tabel 3.3 Skala Likert**

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Damaiyanti, 2013



Metode transformasi yang dapat digunakan yaitu *Method of Successive Interval* atau MSI. Metode Successive Interval, atau MSI, digunakan untuk mengubah data yang memiliki skala ordinal menjadi data dengan skala interval (Damaiyanti, 2013). Metode MSI dapat dilakukan melalui perhitungan dan dapat pula dengan menggunakan Excel. Pada penelitian ini, penulis menggunakan Excel untuk transformasi data ordinal menjadi data interval. Alasan untuk mengubah data ordinal menjadi interval adalah untuk menyesuaikan syarat dari analisis yang digunakan, dalam hal ini analisis regresi linear berganda. Penggunaan data ordinal atau nominal dalam prosedur yang mengharuskan data berskala interval akan mengecilkan koefisien korelasi. Jika tetap menggunakan data ordinal maka akan berakibat model yang dibuat oleh peneliti tidak layak atau salah. Maka dari itu data ordinal harus ditransformasi terlebih dahulu ke data interval melalui metode MSI. Cara mengubah data ordinal menjadi data interval melalui Excel sebagai berikut (Sarwono et al., 2012):

- a. Buka Excel.
- b. Klik file *stat97.xla*, kemudian klik *enable macro*.
- c. Setelah itu, masukkan data yang akan diubah.
- d. Pilih Add In pada menu bar, setelah itu klik *Statistics*, kemudian klik *Successive Interval*.
- e. Pilih *yes*.
- f. Pada kolom data range, blok data yang akan dirubah ke interval.
- g. Pada kolom *Cell Output*, klik pada Cell yang kosong sebagai tempat hasil MSI nya.
- h. Kemudian klik *Next*.
- i. Setelah itu pilih *select all*.
- j. Pada tampilan berikutnya tentukan nilai *minimal value* dan *maximal value*.
- k. Pilih *next* baru kemudian klik *Finish*.

## 2. Analisis Statistika Deskriptif

Ghozali (2018) dalam Rosdiani et al (2020) mendefinisikan statistik deskriptif sebagai metode statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data melalui parameter seperti nilai rata-rata, maksimum, minimum, dan standar deviasi. Dalam penelitian ini, statistika deskriptif diterapkan dengan maksud memberikan gambaran dan menjelaskan data yang telah terkumpul sebelumnya.

## 3. Uji Instrumen Data

Sebelum menguji hipotesis, terlebih dahulu instrumen data harus diuji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa validitas mengindikasikan sejauh mana data yang terkait dengan objek sesungguhnya cocok dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menilai kevalidan suatu item. Tujuan dari uji validitas yaitu untuk mengevaluasi kesesuaian instrumen penelitian dalam mengukur objek penelitian. Prosesnya melibatkan perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel, yang akan menentukan validitas dari instrumen data yang digunakan.

Dalam uji validitas, terdapat kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ ), maka dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut valid.
- 2) Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ ) maka kuesioner tersebut dianggap tidak valid. (Ningrum et al., 2021)

### b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa uji reliabilitas mencerminkan sejauh mana data atau temuan konsisten dan stabil. Data yang tidak reliabel tidak dapat diandalkan untuk proses lanjutan karena dapat menghasilkan kesimpulan yang bias. Sebuah alat ukur dianggap reliabel jika hasil pengukuran menunjukkan konsistensi

dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi keakuratan pengukuran variabel melalui pertanyaan-pertanyaan yang digunakan. Proses uji reliabilitas melibatkan perbandingan antara nilai Cronbach's alpha dengan tingkat signifikansi 0,60.

Adapun kriteria dalam uji reliabilitas yaitu sebagai berikut (Purnomo, 2020):

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan reliabel. Begitupun sebaliknya
- 2) jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$ , maka pernyataan dianggap tidak reliabel

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sudarmanto (2010), proses uji asumsi klasik terdiri dari tiga langkah, yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Rinaldi et al., 2021).

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel pengganggu atau residual dalam model regresi bersifat normal. Terdapat dua metode dalam uji normalitas yaitu metode grafik dan metode Kolmogorov-Smirnov. Dalam penulisan skripsi ini, metode uji normalitas yang digunakan yaitu Kolmogorov-Smirnov.

Data dapat disebut berdistribusi normal jika pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov nilai signifikansinya  $> 0,05$ . Sedangkan data dikatakan tidak berdistribusi normal jika hasil dari nilai signifikansinya  $< 0,05$  (Safitri, 2022).

##### b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016), tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Dalam mengambil keputusan dalam uji multikolinearitas berpedoman pada

nilai *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF) (Hasanah, 2022).

Dikatakan mengandung multikolinearitas jika nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* < 0.1, dan dikatakan tidak mengandung multikolinearitas jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0.1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ningrum et al. (2021), tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terjadi homogenitas varian dari residual dalam model regresi. Menurut Rumengan (2013) disebut homoskedastisitas ketika *variance* dari residual tetap atau konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Sementara itu, disebut heteroskedastisitas ketika *variance* residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lain tidak tetap (Hasanah, 2022). Adapun cara yang dapat dipergunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu menggunakan metode uji glejser, uji park, dan uji white yang melihat dari nilai signifikansi dari suatu variabel bebas.

Dikatakan terjadi heteroskedastisitas apabila uji t untuk variabel bebas memiliki signifikansi < 0,05, dan dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila uji t untuk variabel bebas memiliki nilai signifikansi > 0,05.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penulisan skripsi ini, penulis mengadopsi metode analisis regresi linier berganda sebagai salah satu alat analisis statistik non parametrik yang diperuntukan dalam menguji hubungan antara dua variabel atau lebih dalam berbagai penelitian dengan menggunakan data dari beberapa pengamatan. Variabel tersebut mencakup variabel terikat (dependen) dan variabel bebas (independen). Hasil penelitian ini, akan melihat terdapatnya pengaruh atau tidak antar variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun bersama-sama.

Dalam penulisan skripsi ini terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

Hasil analisis ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), dan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) yang dihitung melalui rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

$a$  = Konstanta

$Y$  = Minat Nasabah

$X_1$  = Kemudahan

$X_2$  = Keamanan

$X_3$  = Fitur Layanan

$b_1$   $b_2$   $b_3$  = Koefisien Regresi

$e$  = Standar Error

#### 6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi disimbolkan dengan R Square ( $R^2$ ) yaitu persentase seberapa besar pengaruh kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Agus et al., (2007), menyatakan bahwa semakin rendah nilai koefisien determinan (hampir mendekati nol) maka variabel memiliki pengaruh yang lebih kecil terhadap variabel dependen (Hasanah, 2022). Namun seiring dengan semakin mendekati 100 % nilai  $R^2$ , maka pengaruh yang akan ditimbulkan dari variabel independen atas dependen juga akan semakin besar.

#### 7. Uji Statistik t

Tujuan dari uji t adalah untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji t digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Rumus untuk mencari nilai t tabel adalah menggunakan rumus  $dk = n - k - 1$ . Dengan n adalah jumlah sampel yang terlibat dalam

penelitian, dan k adalah banyaknya variabel bebas yang akan dianalisis. Untuk membuat kesimpulan dari uji t ini, perlu diperhatikan beberapa kriteria di bawah ini:

- a. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka disimpulkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Sebaliknya apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka dapat diartikan ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

#### 8. Uji Statistik F/ Anova

Tujuan uji statistik F adalah untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Uji F dianalisis dengan cara membandingkan hasil perhitungan dari nilai f hitung dengan nilai F tabel.

Menurut Ghozali (2013), kriteria pengambilan kesimpulan dalam uji f sebagai berikut.

- a. Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , dengan  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara bersamaan antara variabel independen dan variabel dependen.
- b. Sebaliknya, jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , dengan  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  diterima, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan secara bersamaan antara variabel independen dan variabel dependen (Purnomo, 2020).

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. PT Bank Syariah Indonesia**

Di Indonesia, industri halal memiliki peluang yang cukup besar karena mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini berakibat pada kebutuhan akan perbankan yang menjalankan prinsip syariat Islam begitu tinggi. Industri halal dalam praktiknya harus menggunakan prinsip syariat Islam, mulai dari produknya maupun pengelolaannya, seperti praktik pelarangan riba ataupun judi. Dengan berdirinya bank syariah, maka dapat menjadi solusi bagi pendanaan industri halal dalam rangka meningkatkan ekonomi nasional. Bank syariah dan industri halal harus saling bersinergi memajukan perekonomian nasional. Hal ini melatar belakangi berdirinya BSI yang secara resmi berdiri pada tanggal 27 Januari 2021 melalui proses *merger* antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BRIsyariah Tbk, dan PT Bank BNI Syariah.

Dengan berdirinya BSI menjadi penyemangat dalam pengembangan ekonomi nasional dan dapat turut serta menciptakan masyarakat yang sejahtera. Kehadiran BSI juga mencerminkan citra perbankan syariah di Indonesia yang bersifat modern, universal, dan memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat (Rahmatan Lil ‘Aalamiin). BSI memiliki potensi menjadi salah satu bank syariah terkemuka di skala global bahkan diharapkan dapat menjadi kategori 10 bank syariah terbaik di dunia. Alasan yang menjadi peluang BSI menjadi Bank Syariah yang terkemuka adalah kenyataan bahwa Indonesia memiliki penduduk beragama Islam paling banyak di dunia. Keberadaan BSI juga menjadi mediator utama dalam segala kegiatan ekonomi di dalam ranah industri halal, dan juga merupakan sebuah langkah dalam merealisasikan tujuan negara.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank islam yang didirikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang saat ini memegang mayoritas saham di bank ini. Adapun struktur kepemilikan saham di BSI sebagai berikut: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memegang 50,83% saham, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memiliki 24,85% saham, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki 17,25% saham. Sedangkan sisanya, pemegang saham memiliki kepemilikan di bawah 5%. Sejalan dengan hal tersebut, BSI mengusung "AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)".

Jaringan bisnis dan wilayah operasi BSI telah berkembang signifikan, hal itu terlihat pada catatan akhir tahun buku 2022, BSI telah memiliki 1.112 Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu BSI di berbagai provinsi di Indonesia dengan rincian 10 kantor wilayah, 153 kantor cabang, dan 959 kantor cabang pembantu. Hampir seluruh wilayah di nusantara telah berdiri kantor BSI guna menjangkau dan memberikan layanan yang luas pada masyarakat Indonesia. Hingga akhir 2022, BSI telah menghadirkan berbagai produk dan pelayanan yang disesuaikan kebutuhan nasabahnya. Dikategorikan ke dalam empat jenis, yakni untuk perorangan (individu), perusahaan, layanan perbankan digital, serta berbagai jenis kartu. Beberapa produk digital PT Bank Syariah Indonesia di antaranya seperti berikut:

- a. BSI Mobile sebagai penyelesaian untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, ibadah, dan beramal melalui berbagai fitur yang terdapat dalam satu aplikasi. BSI Mobile hadir menemani nasabah selama 24 jam dan menghadirkan keseimbangan dalam aspek keuangan, kerohanian, serta sosial.
- b. Buka Rekening Online adalah alternatif bagi nasabah yang berkeinginan untuk membuka rekening dengan praktis hanya melalui *smartphone*, baik dimanapun dan kapanpun nasabah



berada, sehingga tidak perlu repot mengunjungi cabang kantor BSI.

- c. Solusi Emas, adalah pilihan memiliki emas sebagai bentuk investasi dari nasabah yang dinilai mudah dan praktis untuk dilakukan hanya dengan menggunakan BSI Mobile yang mana nasabah dapat membeli emas dengan minimal harga atau berat minimal sebesar 0,1 gram yang disesuaikan dengan harga terkini dari emas. Hal ini menjadi alternatif bagi nasabah untuk memulai investasi yang mana harganya stabil dan cenderung aman dilakukan. Nasabah dapat melakukan pembelian, penjualan, transfer, serta pengambilan fisik atau gadai emas secara online dengan praktis dan aman, tanpa perlu mendatangi kantor cabang.
- d. BSI QRIS adalah pelayanan transaksi menggunakan pemindaian kode QR Code yang mengadopsi Standar QR Code Indonesia (QRIS) dari Bank Indonesia. Hal ini memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih cepat tanpa gesek kartu ataupun mengulurkan uang tunai, melainkan hanya dengan *scan barcode* transaksi menjadi lebih mudah dan efisien.
- e. BSI CardlessWithdrawal yakni sebuah solusi yang praktis untuk nasabah yang ingin mengambil uang kontan tanpa *card* di berbagai gerai yang telah bekerja sama.
- f. BSI Debit Card merupakan kartu ATM dari Bank Syariah Indonesia yang dapat dipakai untuk bertransaksi di mesin ATM dan EDC dalam jaringan GPN serta internasional (Visa).
- g. Deposito Mobile merupakan layanan investasi deposito yang dapat dilakukan melalui BSI Mobile yang mana memberikan kemudahan, dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Investasi deposito ini dibagi menjadi dua, yakni deposito valuta asing dan deposito rupiah. Deposito ini dinilai menjadi jenis investasi yang tingkat risiko rendah, sehingga dapat menjadi solusi bagi para masyarakat

ataupun nasabah untuk memulai investasi dengan mudah dan minim risiko. Dalam pengaplikasiannya, deposito ini menggunakan akad mudharabah yang mana berpedoman pada hukum syariat Islam.

## 2. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KC Purwokerto-Karang Kobar

Bank Syariah Indonesia KC Purwokerto-Karang Kobar pada mulanya merupakan Bank BRI Syariah KC Karang Kobar yang beralamat di Jalan Karang Kobar, RT 003/ RW 008, Glempang, Sokanegara, Kecamatan Purwokerto Utara. Pada akhir tahun 2007, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengakuisisi Bank Jasa Arta. Lalu, pada tanggal 7 November 2008, PT Bank BRISyariah Tbk resmi menjalankan operasional perbankannya dengan menjalankan prinsip sesuai dengan syariat Islam, yang mana sebelumnya menggunakan prinsip perbankan konvensional. Kemudian pada akhir 2008, terjadi penandatanganan akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk menggabungkan diri dengan BRISyariah.

Dalam perkembangannya, BRI Syariah tercatat pada tahun 2012 pernah menjadi bank syariah pertama di dunia yang menyediakan layanan *m-banking* di empat platform online utama, yakni App World, Blackberry, Apple Store, Google Play, serta Nokia Store. BRI Syariah memainkan perannya terutama di sektor industri halal, baik melalui penyediaan pembiayaan maupun sebagai fasilitator untuk penyaluran dan penghimpunan dana.

Pada tahun 2021, akhirnya Bank BRISyariah Tbk bersama dengan Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah sepakat untuk membentuk Bank Syariah Indonesia melalui izin resmi dari OJK pada tanggal 27 Januari 2021. Penggabungan ini, diharapkan dapat mempersatukan atas kelebihan dan keistimewaan ketiga bank syariah tersebut hingga akhirnya mampu menghasilkan *service*

menyeluruh hingga pelosok negeri. Pihak pemerintah dalam hal ini turut men *support* melalui Kementerian BUMN, BSI dipacu agar mampu berkompetisi di lingkup internasional. Berdirinya BSI ialah upaya untuk menciptakan *islamic banking* yang menjadi kebanggaan umat, dengan harapan memerankan tugasnya yakni penggerak perekonomian masyarakat dalam skala nasional dan ikut serta berperan dalam meningkatkan kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat (BSI, 2022).

### 3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

#### **Visi Bank Syariah Indonesia**

Top 10 Global Islamic Bank

#### **Misi Bank Syariah Indonesia**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi salah satu dari lima bank terbesar berdasarkan aset (lebih dari 500 triliun) serta memiliki nilai buku sebesar 50 triliun pada tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Menempati posisi lima besar bank paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%) dan memiliki valuasi yang kuat (PB>2).
- c. Menjadi pilihan utama dan kebanggaan para profesional terbaik di Indonesia. Perusahaan dengan integritas yang kokoh, berkomitmen pada pemberdayaan masyarakat, dan mengutamakan peningkatan kualitas pekerja berdasarkan kultur kinerja.

### 4. Gambaran Umum pada Fitur dan Layanan BSI Mobile

Ketika menghadapi persaingan pasar yang semakin sengit dan permintaan pelanggan yang terus berkembang, pemahaman terhadap perilaku nasabah menjadi semakin penting. Industri perbankan kini bersaing untuk menyediakan layanan terbaik guna memastikan kepuasan pelanggan. BSI Mobile menawarkan sejumlah fitur, seperti

Informasi Rekening, Transfer, Berbagai Ziswaf, Fitur Favorite, Layanan Islami, Pembelian, Pembayaran, dan E-mas. Dari fitur-fitur tersebut maka hal yang membedakan antara BSI Mobile dengan *Mobile Banking* konvensional adalah pada menu layanan islami. BSI dalam membuat fitur berpedoman pada dasar prinsip syariat Islam, sehingga dapat menjadi sarana bagi nasabah untuk tetap dapat beramal dengan mudah hanya menggunakan *smartphone*. Di bawah ini akan dijelaskan terkait berbagai fitur layanan yang dapat diakses melalui BSI Mobile.

a. Informasi Rekening

Dengan menggunakan fitur ini, nasabah dapat meninjau detail transaksinya, antara lain info sisa terkini, catatan mutasi, rincian portofolio, daftar transaksi yang dijadwalkan, serta pendaftaran notifikasi.

b. Transfer

Melalui fitur ini, nasabah dapat dengan mudah melakukan pengiriman uang atau transfer baik itu di dalam kota, antar kota, atau ke luar negeri, sekalipun.

c. Pembayaran

Mempermudah nasabah dalam pembayarannya, seperti: PLN, Telepon, Akademik, Institusi, Tiket pesawat atau kereta api, Asuransi, e- Commerce, Berbagai Ziswaf, BPJS, Haji dan Umrah, PDAM, Layanan internet dan TV kabel, serta pembayaran pajak tanah.

d. Pembelian

Menu pembelian menyediakan berbagai fasilitas transaksi bagi pelanggan, termasuk *voucher* hp, listrik, E-money, internet, dan lain sebagainya.

e. Layanan Islami

Menu Layanan Islami di BSI Mobile menawarkan opsi-opsi, termasuk Juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah, dan Kalkulator Qurban.

f. Berbagi ZISWAF

Bank Syariah Indonesia menyediakan fasilitas untuk nasabahnya bagi yang berkeinginan untuk melakukan amalan di antaranya berzakat maupun berinfaq. Selain itu, ada sedekah makan gratis, muliakan anak yatim, rumah zakat, BAZNAS, dan Kalkulator Zakat.

g. E-Mas

Untuk pengguna BSI yang memiliki minat seperti melakukan investasi emas secara daring lewat e-mas, fitur ini kini sudah tersedia dalam aplikasi BSI Mobile. Oleh karena itu, nasabah dapat melakukan pembelian, penjualan, dan penjaminan emas secara langsung melalui aplikasi perbankan ini.

h. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Penarikan tunai adalah fitur terkini dalam BSI Mobile dengan fungsinya untuk mengambil dana tunai hanya mempergunakan rekening tanpa mensyaratkan *card* (Aziz et al., 2022).

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Berikut akan dijelaskan oleh Penulis mengenai karakteristik dari gambaran umum responden. Karakteristik responden ini bertujuan untuk mencari tahu kondisi dan keragaman dari responden sesuai dengan permasalahan dan tujuan dari penulisan skripsi ini. Responden dalam penulisan skripsi ini berjumlah 100 orang yang mana mewakili dari populasi penelitian ini. Karakteristik responden ini dibagi dalam beberapa klasifikasi diantaranya berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Di bawah ini dipaparkan mengenai karakteristik responden sebagai berikut.

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelaminnya dibedakan menjadi dua yakni laki-laki dan perempuan. Aspek demografis responden dari penelitian dapat dijabarkan atau digambarkan melalui klasifikasi jenis kelamin. Berikut merupakan data yang didapatkan oleh Penulis dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelaminnya.

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	76	76 %
2.	Laki-Laki	24	24 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: data diolah (2023)

Pada rincian data tersebut memberi informasi bahwa jumlah perempuan adalah 76 responden, sedangkan laki-laki kurang dari itu yakni 24 responden. Berdasarkan persentase jumlahnya maka responden perempuan berjumlah 76 % dan laki-laki berjumlah 24 %. Maka dapat penulis simpulkan bahwa responden perempuan adalah mayoritas dalam objek penelitian ini, sedangkan laki-laki menjadi minoritas.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel berikut merupakan pengumpulan keterangan yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden, penulis akan memaparkan gambaran dari responden menurut usianya. Berikut adalah gambaran umum responden berdasarkan klasifikasi usianya.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	< 20 Tahun	29	29%
2.	20 – 30 Tahun	62	62%
3.	31 – 40 Tahun	1	1%
4.	> 40 tahun	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan keterangan di atas, diketahui bahwa termuat empat klasifikasi rentang usia dalam subjek penelitian ini. Diawali klasifikasi ke satu yakni usia kurang dari 20 tahun berjumlah 29 orang (29%), usia 20-30 tahun berjumlah 62 orang (62%), usia 31-40 tahun berjumlah 1 orang (1%), sedangkan usia di atas 40 tahun berjumlah 8 orang atau 8% dari total responden. Dari hasil tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa rentang usia 20-30 tahun adalah rentang usia yang menjadi mayoritas dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan usia 20-30 tahun adalah usia produktif sehingga memungkinkan rentang usia tersebut memiliki aktivitas yang tinggi terhadap kebutuhan perbankan.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada tabel berikut ini, penulis akan memaparkan gambaran responden berdasarkan jenis pendidikan terakhirnya. Berikut yakni hasil perolehan data responden menurut jenjang pendidikan terakhirnya.

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	2	2%
3.	SMA	77	77%
4.	Diploma	0	0%
5.	S1	21	21%
6.	S2	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: data diolah (2023)

Sebagaimana keterangan informasi di tabel 4.3, diketahui yakni jumlah responden adapun mengenyam pendidikan terakhir SD berjumlah 0 orang (0%). Kemudian jumlah responden yang berpendidikan terakhirnya setingkat SMP sebanyak 2 orang (2%). Berikutnya jumlah responden dengan mengenyam pendidikan terakhirnya SMA berjumlah 77 orang (77%). Selanjutnya jumlah

responden dengan mengenyam pendidikan terakhirnya Diploma yakni 0 (0%). Kemudian jumlah subjek dengan mengenyam pendidikan terakhirnya S1 berjumlah 21 orang (21%), sedangkan yang mana berpendidikan S2 berjumlah 0 (0%). Maka dari itu, berdasarkan penjelasan yang tertera di atas dapat penulis simpulkan bahwa jumlah responden mayoritas dalam penelitian ini merupakan responden yang berlatar belakang pendidikan terakhirnya setingkat SMA sebanyak 77 orang atau 77% dari total responden. Oleh karena itu, responden pada penelitian ini sudah cukup memiliki kategori pendidikan yang bagus yang mana dinilai sudah cukup baik dalam memperoleh informasi ataupun pengetahuan terkait teknologi keuangan baik dalam pembelajaran yang diperoleh dari sekolahnya maupun dari eksternal sekolahnya.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Bersumber informasi dari pembagian kuesioner yang dibagikan pada 100 orang nasabah, maka terdapat beberapa macam golongan responden berdasarkan pekerjaannya. Di bawah ini, penulis paparkan dalam bentuk tabel berikut.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar/ Mahasiswa	74	74%
2.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	1	1%
3.	Karyawan Swasta	8	8%
4.	Wiraswasta	4	4%
5.	Lainnya	13	13%
Jumlah		100	100%

Sumber: data diolah (2023)

Menurut data dalam statistik 4.4, menunjukkan bahwa kebanyakan subjek penelitian dalam hal ini merupakan kategori pelajar/ mahasiswa yakni mencapai 74 orang atau 74% dari total keseluruhan responden. Kemudian kategori responden dengan profesi sebagai PNS sebanyak 1 orang (1%). Dilanjutkan dengan karakteristik



responden yang mana memiliki pekerjaan menjadi karyawan swasta sebanyak 8 orang (8%). Sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 4 orang (4%). Di sisi lain, terdapat 13 orang yang memiliki jenis pekerjaan lain, seperti menjadi ibu rumah tangga, bekerja lepas, dan sejenisnya. Dapat penulis simpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden adalah mereka yang telah mengenal dan cakap terhadap teknologi karena mereka berlatar belakang sebagai pelajar/ mahasiswa yang dimungkinkan mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan yang cukup baik.

### **C. Hasil Penelitian**

Pada sub bab ini, penulis akan membahas terkait dengan hasil dari pengolahan data, termasuk pengujian instrumen data dan pengujian hipotesis. Dalam melakukan pengujian ini, penulis menggunakan metode analisis statistik deskriptif serta statistik inferensial dengan memanfaatkan *technology* SPSS edisi 25. Hasil penelitian ini dimulai dari serangkaian pengukuran alat penelitian, seperti pengujian validitas dan reliabilitas. Setelah dilakukannya kepastian instrumen, maka kemudian penulis melakukan pengujian terhadap asumsi klasik. Untuk dapat melanjutkan tahapan berikutnya maka data harus bebas dari asumsi klasik. Setelah data dinyatakan terbebas dari asumsi klasik, maka dapat dilanjutkan untuk dilakukan analisis regresi linear berganda pada setiap variabel. Diperlukan perhatian khusus terkait beberapa aspek ketika melakukan analisis regresi, salah satunya adalah keharusan memiliki data dengan skala interval.

Karena dalam perolehan datanya penulis menggunakan instrumen kuesioner, maka hasil data yang didapatkan merupakan kategori data berskala ordinal. Sedangkan untuk menggunakan analisis regresi linear disyaratkan data harus berskala interval. Oleh karena itu, agar data yang digunakan berskala interval, maka dilakukanlah proses transformasi atau perubahan data dari yang awalnya berskala ordinal menjadi data yang berskala interval. Dalam perubahan data ini, maka dapat dilakukan dengan

cara menerapkan *method of successive interval* (MSI). Metode MSI ini dapat dilakukan dengan beberapa perangkat lunak, pada penelitian ini penulis menggunakan MSI dengan bantuan Microsoft Excel. Dalam proses penelitian ini, transformasi data dilakukan setelah data dari kuesioner terkumpul atau tepatnya sebelum dilakukan uji validitas ataupun reliabilitas.

### 1. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan ringkasan atau penjelasan data yang di dalamnya terdiri dari rata-rata, deviasi standar, varians, nilai maksimum, nilai minimum, jumlah total, rentang, kurtosis, dan skewness (Ghozali, 2011). Hasil dari statistik deskriptif dapat dipaparkan dalam bentuk tabel atau dengan menghitung nilai median, mean (rata-rata), dan standar deviasi (pengukuran tendensi sentral). Di bawah ini disajikan Tabel 4.5 yang memperlihatkan hasil pelaporan dari analisis statistika deskriptif sebagaimana berikut.

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X <sub>1</sub>	100	65	80	71,87	4,525
X <sub>2</sub>	100	24	35	29,59	3,035
X <sub>3</sub>	100	15	25	20,19	3,007
Y	100	17	25	20,75	2,476
Valid N	100				

Sumber : data diolah (2023)

Dari data sebagaimana terlihat di Tabel 4.5 di atas, maka disimpulkan:

- a. Variabel Kemudahan (X<sub>1</sub>) memiliki nilai *mean* berjumlah 71,87 sedangkan nilai standar deviasinya berjumlah 4,525. Ini menunjukkan bahwa penyebaran data Kemudahan (X<sub>1</sub>) dapat dianggap baik atas dasar nilai rata-ratanya lebih tinggi daripada nilai standar deviasi. Maka dari itu, hal demikian menandakan bahwa *std. deviation* menuju *mean*. Adapun terkecil dari nilai

variabel kemudahan berjumlah 65 dan nilai maksimum berjumlah 80.

- b. Variabel Keamanan ( $X_2$ ) terdapat nilai terkecil sebesar 24 sementara itu nilai terbanyaknya berjumlah 35. Sedangkan *mean* pada variabel  $X_2$  berjumlah 29,59 dan nilai standar deviasi berjumlah 3,035. Dapat disimpulkan bahwa simpangan data pada variabel keamanan tersebut baik, hal ini atas dasar lebih rendahnya nilai standar deviasi daripada nilai rata-ratanya.
- c. Variabel Fitur Layanan ( $X_3$ ) berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai minimum berjumlah 15 sedangkan nilai maksimum berjumlah 25. Sementara itu nilai rata-rata yang didapatkan berjumlah 20,19 dan nilai standar deviasinya berjumlah 3,007. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penyebaran data dapat dikatakan baik yang disebabkan oleh tingginya nilai rata-rata melebihi nilai standar deviasinya.
- d. Variabel Minat (Y) memiliki nilai standar deviasi sebesar 2,476, sementara itu *mean* sejumlah 20,75. Sedangkan nilai terkecil (minimum) variabel Y berjumlah 17 dan nilai maksimum sebesar 25. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin akurat variabel minat dikarenakan kecilnya nilai standar deviasi daripada rata-ratanya.

## 2. Uji Instrumen Data

Pengujian instrumen data penting untuk dilakukan untuk memastikan kualitas dari penelitian ilmiah. Tujuan dari pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah suatu pernyataan dapat dianggap sebagai alat pengukur yang baik untuk mengumpulkan data atau tidak (Subhekti, 2023). Adapun uji instrumen data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas sebagaimana dipaparkan di bawah ini dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

### a. Uji Validitas

Untuk menaksir sebagaimana angket dipandang sah atau tidak, maka data perlu dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang terdapat di dalamnya dapat secara memadai mencerminkan apa yang ingin diukur melalui kuesioner (Ghozali, 2013). Pada penelitian ini, penulis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 25 dalam perhitungannya. Dalam membuat kesimpulan uji validitas ini, maka harus diperhatikan beberapa ketentuannya yaitu melakukan perbandingan  $r$  hitung dan  $r$  tabel dengan signifikansi 5%. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar daripada nilai  $r$  tabel maka dapat dikatakan valid, begitu pun sebaliknya dikatakan tidak valid apabila nilai  $r$  hitung lebih kecil daripada nilai  $r$  tabelnya. Di sini penulis paparkan perolehan hasil dari pengujian validitas sebagaimana tertera dalam tabel hasil perhitungan SPSS berikut.

#### 1) Uji Validitas pada Variabel Kemudahan ( $X_1$ )

Dalam uji validitas pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) terdiri dari 16 pernyataan dalam variabel ini. Di bawah ini penulis sajikan dalam tabel 4.6 terkait pengujian validitas variabel kemudahan ( $X_1$ ).

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel
X <sub>1.1</sub>	0,495	0,165*
X <sub>1.2</sub>	0,602	0,165*
X <sub>1.3</sub>	0,618	0,165*
X <sub>1.4</sub>	0,584	0,165*
X <sub>1.5</sub>	0,681	0,165*
X <sub>1.6</sub>	0,421	0,165*
X <sub>1.7</sub>	0,436	0,165*
X <sub>1.8</sub>	0,357	0,165*
X <sub>1.9</sub>	0,552	0,165*
X <sub>1.10</sub>	0,521	0,165*

X <sub>1.11</sub>	0,598	0,165*
X <sub>1.12</sub>	0,532	0,165*
X <sub>1.13</sub>	0,495	0,165*
X <sub>1.14</sub>	0,456	0,165*
X <sub>1.15</sub>	0,503	0,165*
X <sub>1.16</sub>	0,370	0,165*

Sumber: data primer (2023)

Hasil dari tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari 16 pernyataan tentang kemudahan BSI Mobile, nilai *pearson correlation* nya melebihi nilai r tabel (0,165) sehingga disebut valid. Penentuan r tabel dapat ditentukan melalui cara melihat tabel r *product moment* menggunakan N berjumlah 100 serta tingkat signifikansinya 5% dengan uji satu arah. Penulis menggunakan satu arah karena hipotesis dalam penelitian ini juga satu arah. Maka setelah penulis melakukan perbandingan nilai r tabel dengan r hitung, maka dinyatakan bahwa keseluruhan pernyataan mengenai variabel kemudahan dianggap valid, atas dasar ini maka dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

## 2) Uji Validitas pada Variabel Keamanan (X<sub>2</sub>)

Uji validitas pada variabel keamanan (X<sub>2</sub>) memiliki 7 item pernyataan yang mana dipergunakan dalam penelitian ini. Setelah melalui perhitungan spss dan perbandingan tabel r, maka penulis paparkan hasil dari uji validitas variabel keamanan (X<sub>2</sub>) dalam bentuk tabel berikut.

**Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Keamanan (X<sub>2</sub>)**

No. Item	r hitung	r tabel
X <sub>2.1</sub>	0,422	0,165*
X <sub>2.2</sub>	0,693	0,165*
X <sub>2.3</sub>	0,688	0,165*
X <sub>2.4</sub>	0,823	0,165*
X <sub>2.5</sub>	0,742	0,165*

X <sub>2.6</sub>	0,728	0,165*
X <sub>2.7</sub>	0,608	0,165*

Sumber: data diolah (2023)

Dengan mengacu hasil sebagaimana telah tertera dalam tabel di atas, maka diterima keterangan bahwa tak terkecuali semua item pernyataan variabel keamanan (X<sub>2</sub>) mempunyai angka nilai r hitung yang mana lebih besar daripada r tabelnya (0,1654). Atas dasar tersebut, maka dapat dinyatakan valid seluruh pernyataan terkait variabel keamanan dan atas dasar ini pula dapat dipergunakan untuk penelitian selanjutnya. Dalam penentuan nilai r tabelnya, penulis menggunakan tabel korelasi *product moment* dengan ketentuan N (sampel) berjumlah 100 sementara tingkat signifikansinya satu arah sebanyak 5% (0,05).

### 3) Uji Validitas pada Variabel Fitur Layanan (X<sub>3</sub>)

Pada variabel fitur layanan (X<sub>3</sub>) ini terdiri dari 5 pernyataan yang dianalisis dalam uji validitasnya. Setelah dihitung melalui spss, maka penulis gambarkan hasil uji validitas variabel fitur layanan (X<sub>3</sub>) sebagaimana tertera pada Tabel 4.8 berikut.

**Tabel 4.8 Validitas Variabel Fitur Layanan (X<sub>3</sub>)**

No. Item	r hitung	r tabel
X <sub>3.1</sub>	0,724	0,165*
X <sub>3.2</sub>	0,777	0,165*
X <sub>3.3</sub>	0,868	0,165*
X <sub>3.4</sub>	0,764	0,165*
X <sub>3.5</sub>	0,821	0,165*

Sumber: data diolah (2023)

Dari hasil data pengujian validitas yang tertera pada Tabel 4.8 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 pernyataan mengenai fitur layanan, semuanya dapat dianggap valid. Ini disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan yang telah

dilakukan bahwa nilai  $r$  hitung dari keseluruhan pernyataan mengenai variabel fitur layanan memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai  $r$  tabel (0,1654).  $R$  tabel diambil berdasarkan tabel korelasi produk moment dengan  $N$  (jumlah sampel) = 100 dengan tingkat signifikansi satu arah sebanyak 5% (0,05).

#### 4) Uji Validitas pada Variabel Minat (Y)

Uji validitas berikutnya yaitu pada variabel dependennya yakni variabel minat (Y). Pada bagian ini penulis paparkan hasil validitas pernyataan variabel minat ke dalam bentuk tabel ringkas berikut.

**Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Minat (Y)**

No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel
Y1	0,763	0,165*
Y2	0,746	0,165*
Y3	0,752	0,165*
Y4	0,762	0,165*
Y5	0,731	0,165*

Sumber: data diolah (2023)

Jika dicermati melalui tabel ringkas yang tertera di atas, maka diterima hasil yakni nilai  $r$  hitung variabel minat (Y) yaitu pada rentang 0,731 hingga 0,763, yang mana nilai tersebut lebih besar daripada nilai  $r$  tabel (0,1654). Atas dasar hal tersebut, penulis membuat kesimpulan bahwa keseluruhan pernyataan terkait variabel minat tersebut dapat dikatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran variabel melalui pertanyaan dalam kuesioner. Proses uji reliabilitas dianalisis dengan membuat perbandingan pada *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dengan tingkat signifikansi yang diterapkan. Pada kasus ini, penulis menerapkan tingkat signifikansi sebesar 0,60. Dinyatakan

reliabel sebuah variabel apabila *Cronbach's alpha* nya lebih besar dari 0,6 atau nilai tingkat signifikansinya. Berikut dipaparkan hasil pengujian reliabilitas dari setiap variabel, dengan 100 responden yang mana telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Variable</i>	<i>N of Item</i>	<b>Cronbach's Alpha</b>
Kemudahan ( $X_1$ )	16	0,815
Keamanan ( $X_2$ )	7	0,797
Fitur Layanan ( $X_3$ )	5	0,850
Minat (Y)	5	0,806

Sumber: data diolah (2023)

Mengacu hasil data sebagaimana yang tertera pada Tabel 4.10, diketahui bahwa seluruh variabel baik independen maupun dependen memiliki nilai *Cronbach's alpha* yang melebihi batas nilai yang telah ditetapkan, dalam hal ini yaitu  $> 0,60$ . Atas dasar keadaan tersebut, penulis menyatakan bahwa variabel kemudahan, keamanan, fitur layanan, dan minat merupakan variabel yang reliabel sehingga dapat diandalkan ataupun dipercaya dalam penelitian ini.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memeriksa apakah distribusi variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki karakteristik normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal adalah prasyarat penting agar dapat melakukan analisis regresi linear berganda. Dalam uji normalitas ini, penulis memanfaatkan metode Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan apakah data berdistribusi normal atau tidak.

Beberapa aturan yang berlaku dalam rangka membuat kesimpulan uji normalitas, yakni di mana jika hasil taraf signifikansi lebih tinggi dari 0,05 menunjukkan bahwa data



berdistribusi normal. Sementara itu, dinyatakan tidak berdistribusi normal suatu data jika *significance value* lebih rendah dari 0,05. Selanjutnya penulis sajikan perolehan data pengujian normalitas dalam bentuk tabel 4.11.

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

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,07617918
Most Extreme Differences	Absolute	0,060
	Positive	0,042
	Negative	-0,060
Test Statistic		0,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data diolah (2023)

Dari hasil pengkajian sebagaimana yang tertera pada Tabel 4.11 yang mana menerapkan uji *one-sample Kolmogorov-Smirnov*, terlihat bahwa perolehan *asymp.sig* nya adalah 0,200. Karena nilai tersebut melebihi dari 0,05 dengan demikian penulis simpulkan bahwa data berdistribusi normal. Atas dasar hal tersebut, maka telah terpenuhi asumsi normalitas untuk data penelitian ini.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara variabel independen dalam model

regresi. Keputusan dalam uji multikolinearitas didasarkan pada nilai *Tolerance Value* atau *Variance Inflation Factor* (VIF).

Dalam membuat kesimpulan hasil uji multikolinearitas, ada beberapa ketentuan yang harus diperhatikan yaitu antara lain sebagai berikut.

- 1) Jika nilai VIF  $> 10$  dan nilai *Tolerance Value*  $< 0,1$ , akan disebut data mengandung multikolinearitas.
- 2) Adapun jika nilai VIF  $< 10$ , dan nilai *Tolerance Value* nya  $> 0,1$  akan disebut tidak mengandung multikolinearitas,

Berikut disajikan tabel perolehan uji multikolinearitas dalam penelitian ini.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas**

Varabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kemudahan ( $X_1$ )	0,891	1,122
Keamanan ( $X_2$ )	0,919	1,088
Fitur Layanan ( $X_3$ )	0,888	1,126

Sumber: data diolah (2023)

Merujuk pada perolehan tabel di atas, keterangan disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami multikolinearitas. Ini terindikasi dari tingginya nilai *tolerance* pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) sebesar 0,891 dan variabel keamanan ( $X_2$ ) sebesar 0,919, serta variabel fitur layanan ( $X_3$ ) sebesar 0,888. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki nilai *tolerance* yang melebihi 0,10. Sementara nilai VIF pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) adalah 1,122, pada variabel keamanan ( $X_2$ ) adalah 1,088, dan pada variabel fitur layanan ( $X_3$ ) adalah 1,126, yang menunjukkan bahwa VIF dari setiap variabel berada di bawah 10. Atas dasar hasil perbandingan tersebut, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas di dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi klasik berikutnya yakni uji *heteroskedasticity*. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah terjadi keseragaman varians dari residual dalam model regresi. Homoskedastisitas terjadi ketika varians dari residual tetap atau konstan dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Sebaliknya, heteroskedastisitas terjadi ketika varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya tidak konsisten. Metode pendekatan yang diterapkan pada penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode Glejser.

Dalam menarik kesimpulan dari uji heteroskedastisitas ini, terdapat kriteria yang perlu diperhatikan. Jika setelah melalui perhitungan nilai signifikansi uji t nya untuk variabel bebas lebih kecil dari 0,05, maka dapat disebut terjadi heteroskedastisitas. Begitu pun kebalikannya, jika signifikansi variabel bebas nya lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedasticity*. Perolehan pengujian *heteroskedasticity* penulis paparkan pada Tabel berikut.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)**

Model	t	Sig.
Kemudahan (X <sub>1</sub> )	0,757	0,451
Keamanan (X <sub>2</sub> )	0,656	0,513
Fitur Layanan (X <sub>3</sub> )	-0,394	0,694

Sumber: data diolah (2023)

Dari pendataan sebagaimana yang terkandung dalam tabel di atas, dapatlah dibuat kesimpulan seperti di bawah ini:

- 1) Variabel X<sub>1</sub>, yaitu kemudahan, nilai signifikansinya sebanyak 0,451, yang mana melebihi nilai 0,05. Dengan demikian, dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kemudahan, yang berarti terjadi kekonsistenan *variance* dari satu penelitian ke penelitian lain.

- 2) Variabel  $X_2$ , yaitu keamanan, nilai signifikansinya sebesar 0,513, yang melebihi 0,05. Atas dasar tersebut, pernyataan kesimpulan yang dibuat yakni tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel keamanan.
- 3) Variabel  $X_3$ , yaitu fitur layanan, memiliki nilai signifikan sebesar 0,694 yang mana lebih besar daripada 0,05. Maka disimpulkan bahwa variabel fitur layana ( $X_3$ ) tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Koefisien Determinasi (*R Squared*)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana persentase kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi dalam output SPSS disebut sebagai *Adjusted R Square* dan dinyatakan dalam tabel *model summary*. Berikut penulis sajikan tabel hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,398 <sup>a</sup>	0,158	0,132	3,12387
a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan				
b. Dependent Variable: Minat				

Sumber: data diolah (2023)

Menurut Tabel 4.14 tersebut, diperoleh besaran determinasi senilai 0,132, yang merujuk pada kolom *Adjusted R Square*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa 13,2% dari variasi dalam variabel minat dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan. Sementara itu, 86,8% sisanya dapat diatribusikan kepada variabel di luar penelitian ini, seperti *cybercrime*, *facilitating*

*condition, electronic word of mouth, kenyamanan, efisiensi, manfaat, dan lainnya.*

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen, maka penulis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai apakah terdapat pengaruh di antara variabel independen serta variabel dependen, baik secara parsial maupun secara bersama-sama (simultan). Terkait pelaksanaan penelitian penulis, variabel yang dipakai terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen yang akan diteliti antara lain kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), fitur Layanan ( $X_3$ ), serta minat ( $Y$ ). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Sebelum ke perhitungan, berikut ini penulis sajikan tabel yang memuat hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini.

**Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,633	2,636		1,378	0,171
	Kemudahan	0,114	0,049	0,232	2,335	0,022
	Keamanan	0,092	0,079	0,114	1,167	0,246
	Fitur Layanan	0,190	0,093	0,204	2,053	0,043

Sumber: data diolah (2023)

Mengacu pada Tabel 4.15, dapat ditarik kesimpulan dari analisis regresi linear berganda, terutama terkait dengan *coefficient value* untuk variabel kemudahan ( $X_1$ ) senilai 0,114, variabel keamanan ( $X_2$ ) senilai 0,092, dan variabel fitur layanan senilai 0,190, sedangkan nilai

konstanta senilai 3,633. Maka itu, jika perolehan data regresi diaplikasikan ataupun dimasukkan ke dalam rumus adalah seperti demikian.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 3,633 + 0,114X_1 + 0,092X_2 + 0,190X_3 + e$$

Atas permodelan regresi linear berganda tersebut, maka bisa dideskripsikan penjelasannya seperti berikut.

- a. Nilai dari koefisien konstanta bernilai positif yakni 3,633. Ini menunjukkan adanya pengaruh positif satu arah diantara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam konteks demikian, apabila keseluruhan variabel independen (X) bernilai 0 atau sama sekali tak berubah, maka kadar variabel dependen (Y) atau minat nasabah akan sebesar 3,633.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel kemudahan ( $X_1$ ) bernilai positif, yaitu sebesar 0,114. Dapat diartikan bahwa jika setiap kemudahan mengalami kenaikan satu, maka minat nasabah akan naik sebesar 0,114 atau 11,4% berkenaan asumsi bahwa variabel independen lain dari model regresi tetap atau tidak berubah.
- c. Hasil koefisien regresi pada variabel keamanan ( $X_2$ ) mempunyai angka positif yakni senilai 0,092 atau 9,2%. Hasil ini dapat dijelaskan bahwa jika setiap variabel keamanan ini naik sejumlah 1 nilai, berakibat nilai variabel minat nasabah BSI Karang Kobar naik pula sebesar 0,092 atau 9,2% berkenaan asumsi bahwa variabel independen yang lain tidak berubah atau memiliki nilai nol.
- d. Variabel fitur layanan ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,190 atau 19% yang dapat diartikan bahwa jika variabel fitur layanan naik 1 nilai, berkonsekuensi nilai variabel minat naik sebesar 0,190 atau 19% berkenaan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dari model regresi tetap atau tidak mengalami perubahan.

## 6. Uji t

Uji t dilakukan untuk menilai pengaruh parsial (individu) dari variabel independen (kemudahan, keamanan, dan fitur layanan) terhadap variabel dependen (minat). Pengaruh parsial dapat dievaluasi dengan membandingkan nilai probabilitas t hitung dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan sebesar 0,05. Dalam pengambilan keputusan pada uji t, digunakan suatu pedoman dengan melihat nilai signifikansi di dalam tabel koefisien. Jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 atau 5% dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak, menandakan adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Berkenaan penelitian ini, diperoleh nilai t tabel yakni 1,661. t tabel ditentukan dengan cara memperhatikan tabel distribusi t, mula-mula menghitung  $df = (n-k) = 100-4 = 96$ . Yang mana n adalah jumlah responden pada penelitian ini, sedangkan k yakni jumlah *variable*. Berkenaan pada signifikansi 0,05 pada kolom satu arah. Berikut penulis sajikan tabel perolehan pengujian uji t penelitian ini.

**Tabel 4.16 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,633	2,636		1,378	0,171
	Kemudahan	0,114	0,049	0,232	2,335	0,022
	Keamanan	0,092	0,079	0,114	1,167	0,246
	Fitur Layanan	0,190	0,093	0,204	2,053	0,043

a. Dependent Variable: Minat Nasabah (Y)

Sumber: data diolah (2023)

Sebagaimana yang tertera pada Tabel 4.16, maka penulis menarik kesimpulan seperti berikut:

**a. Pengaruh Kemudahan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile**

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa pada variabel kemudahan ( $X_1$ ) nilai signifikansi nya yakni 0,022 yang mana lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, nilai  $t$  hitung yakni 2,334 yang mana lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t$  tabelnya yang hanya 1,661. Atas dasar hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima atau dengan kata lain menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemudahan atas minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

**b. Pengaruh Keamanan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile**

Hasil penelitian seperti yang terlihat dalam Tabel 4.16, menunjukkan bahwa signifikansi variabel keamanan ( $X_2$ ) adalah 0,246, yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan standar signifikansi nya 0,05. Sementara itu, pada variabel keamanan ( $X_2$ )  $t$  hitung sebesar 1,167 yang mana nilai ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $t$  tabelnya yakni 1,661. Oleh karena itu, berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan yakni  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak. Atas dasar demikian, dapat diartikan bahwa variabel keamanan tidak memiliki pengaruh positif atas minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

**c. Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah menggunakan BSI Mobile**

Diperoleh penelitian melalui uji  $t$  di atas dapat dinyatakan bahwa fitur layanan mempunyai dampak positif atas minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini terbukti dari Tabel 4.16, yang mana memaparkan hasil bahwa variabel fitur layanan, signifikansinya yakni  $0,043 < 0,05$ , sementara itu  $t$  hitung sebesar  $2,053 > 1,661$  ( $t$  table). Atas dasar ini, dipastikan serta diartikan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima, mengindikasikan bahwa



fitur layanan mempengaruhi secara positif dan signifikan atas minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

## 7. Uji F

Uji berbarengan atau uji F yaitu metode statistik yang dipergunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam membuat kesimpulan uji F, ada hal-hal yang perlu diperhatikan yakni mengacu pada perbandingan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel. Disimpulkan variabel independen menyebabkan pengaruh secara signifikan atas variabel dependen, apabila F hitungnya diperoleh angka yang mana lebih besar dibandingkan perolehan angka dari F tabel didasari tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Setelah melakukan perhitungan, diperoleh nilai F tabel sebesar 2,699, dengan mengacu pada F tabel pada persentase 0,05. Perhitungan df pembilang menggunakan rumus  $= k-1 = 4-1 = 3$ , sementara itu, perhitungan df bagi penyebut menggunakan rumus  $= n-k = 100-4 = 96$  serta mengacu pada tingkat signifikansi 0,05 (5%). Berikut, disajikan tabel hasil uji F yang menghasilkan tinjauan berikut.

**Tabel 4.17 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175,815	3	58,605	6,005	,001 <sup>b</sup>
	Residual	936,825	96	9,759		
	Total	1112,640	99			
a. Dependent Variable: Minat						
b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan						

Sumber: data diolah (2023)

Sebagaimana yang tertera pada Tabel 4.17, maka diperoleh data bahwa nilai F hitung sebesar  $6,005 > 2,699$  (F tabel), sedangkan

signifikansinya bernilai 0,1 % yakni angka yang kurang dari 0,05. Atas hal demikian, dikarenakan F hitung bernilai lebih besar daripada nilai F tabelnya dan atau nilai significansinya lebih kecil dari 0,05, maka disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima sementara  $H_0$  ditolak, yang mana jika diartikan secara bersamaan variabel kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), fitur layanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan atas minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dari variabel kemudahan, keamanan, fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Pada sub bab ini, penulis akan membahas dan menjabarkan hasil temuan yang telah melalui proses perhitungan dan analisis di atas.

##### **1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile**

Perolehan nilai uji t untuk variabel kemudahan terhadap minat nasabah tertera pada tabel 4.16. Tabel itu memberikan gambaran bahwa kemudahan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Perolehan perhitungan uji statistik yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25 ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel kemudahan adalah 0,022, yang lebih rendah dari tingkat *significant* yang telah ditetapkan sebesar 0,05 ( $0,022 < 0,05$ ). Selain itu, nilai t hitung untuk variabel kemudahannya 2,335, yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,661 ( $2,335 > 1,661$ ). Oleh karena itu, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima sementara hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa secara parsial variabel kemudahan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Mengacu hasil tersebut pula, dapat disimpulkan bahwa nasabah BSI Karang Kobar setuju bahwa semakin

banyak kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi BSI Mobile, maka akan membuat mereka semakin berminat pula dalam menggunakan layanan BSI Mobile.

Jika diperhatikan dari perspektif kemudahan, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar dalam menggunakan BSI Mobile sebagaimana yang dikemukakan oleh Davis dan hasil temuan penulis berikut:

a) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Indikator kemudahan yang pertama ialah mudah dipelajari (*easy to learn*) menjadi salah satu faktor yang mampu menarik minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Dari pembagian kuesioner terkait kemudahan pada indikator mudah dipelajari, diketahui mayoritas nasabah setuju bahwa aplikasi BSI Mobile mudah dipahami. Hal ini tidak terlepas dari tampilan maupun menu-menu yang jelas dan ringkas untuk dimengerti. Seperti contoh pada tampilan awal masuk BSI Mobile, terpampang jelas fitur-fitur secara keseluruhan dan keterangan-keterangan yang mudah untuk dipahami. Ketika nasabah ingin mentransfer maka nasabah dapat memilih fitur “transfer”, begitu pula ketika nasabah ingin mengecek saldo rekening maka dapat dengan mudah untuk mengenali fitur “info rekening”. Apabila nasabah mudah memahami sebuah aplikasi maka akan timbul rasa persepsi kemudahan untuk menggunakan. Ketika persepsi kemudahan ini timbul maka akan memunculkan minat pada nasabah tersebut untuk menggunakannya. Maka unsur kemudahan untuk memahami sangat penting untuk memunculkan persepsi kemudahan. Maka dari itu, diharapkan pihak BSI dapat mempertahankan tampilan maupun informasi BSI Mobile yang mudah dipahami.

b) Fleksibel (*flexible*)

Fleksibel dapat didefinisikan sebagai kemampuan dengan mudah beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan situasi atau kondisi yang berbeda. Berdasarkan temuan penelitian ini, mayoritas responden sepakat sebanyak 60% setuju bahwa BSI Mobile mempermudah transaksi mereka tanpa membutuhkan banyak waktu, hal ini dikarenakan BSI Mobile dapat diakses 24 jam. Dari fleksibel waktu ini, maka nasabah bebas untuk bertransaksi kapanpun, baik di malam hari ataupun dini hari sekalipun karena tidak ada jam tutup penggunaan secara *mobile*. Dari unsur fleksibel tersebut, secara tidak langsung dapat memunculkan persepsi kemudahan oleh nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Dari indikator fleksibel ini, unsur keleluasaan waktu menjadi pilihan bagi nasabah merujuk pada jawaban-jawaban kuesioner yang diterima penulis.

c) Dapat mengontrol pekerjaan (*controllable*)

Dengan adanya BSI Mobile, maka setiap nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar mampu mempercepat dan mengontrol suatu pekerjaan tanpa mengganggu waktu untuk produktif. Salah satu manfaatnya yaitu nasabah mampu mempercepat transaksi perbankan dan membuat pekerjaan utama tidak terganggu. Dari pembagian kuesioner yang dilakukan sebanyak 56 % mayoritas responden sangat setuju bahwa dengan menggunakan BSI Mobile waktu untuk melakukan pembayaran maupun pembelian akan lebih cepat. Hal ini karena mereka dapat membayar tanpa harus menggunakan uang secara fisik ataupun berjumpa langsung dengan pembeli, sehingga dapat lebih efisien waktu dan tidak mengganggu pekerjaan produktifnya.

d) Mudah digunakan (*easy to use*)

Dengan menggunakan BSI Mobile maka nasabah BSI KC Purwokerto Karang kobar mampu melakukan kegiatan perbankan

maupun transaksi online lainnya dengan mudah tanpa antrian, seperti cek saldo, cek mutasi, dan transfer, serta menu lainnya. Dari pembagian kuesioner sebanyak 70 % nasabah setuju bahwa secara keseluruhan BSI Mobile mudah dioperasikan. Maka dari itu hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah sudah percaya akan kemudahan penggunaan dari BSI Mobile. Dengan adanya unsur kemudahan ini akan meningkatkan minat nasabah BSI Karang Kobar untuk menggunakan BSI Mobile. Nasabah hanya cukup membuka aplikasi BSI Mobile di *smartphone*, kemudian menginputkan id dan kata sandi, lalu memilih transaksi yang ingin dilakukan. Ini menciptakan kesan mudah karena menu fiturnya mudah untuk dioperasikan dan dapat diakses dengan mudah oleh nasabah, dan juga merupakan cara efisien untuk memastikan bahwa pengguna dapat tetap produktif dalam pekerjaan mereka.

Dengan demikian, ada empat indikator yang mencerminkan persepsi kemudahan dalam memanfaatkan *m-banking*. Berkat kemudahan saat menggunakan BSI Mobile, maka berkonsekuensi makin meningkatkan minat nasabah untuk mengakses teknologi itu. Dari penelitian ini, diketahui bahwa mayoritas nasabah berminat menggunakan BSI Mobile karena adanya unsur kemudahan di dalamnya seperti lebih memudahkan dalam bertransaksi online. Seperti pada keterangan wawancara dengan nasabah, mengatakan bahwa alasan menggunakan BSI Mobile karena banyaknya kemudahan yang ditawarkan dalam BSI Mobile seperti kemudahan transfer dan pembayaran *online shop*, serta pembelian tiket kereta api. Maka dari itu, semakin banyaknya kemudahan yang terdapat pada suatu teknologi maka akan semakin berminat seseorang untuk menggunakan. Penemuan studi ini selaras dengan temuan yang dipresentasikan oleh Purnomo (2021) yang menemukan bahwa apabila kemudahan

yang ada dalam aplikasi BSI Mobile itu pengaksesannya mudah oleh nasabah, maka akan semakin menyemangatkan minat nasabah menggunakannya. Kemudian hasil penelitian Hasanah (2022) juga mengemukakan bahwa semakin banyak nasabah puas akan kemudahan ketika menggunakan *m-banking* berimbang semakin pula nasabah berminat untuk menggunakan *m-banking*.

Di sisi lain, perolehan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2023) menjelaskan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan yang ditawarkan oleh sebuah aplikasi *mobile banking* berkonsekuensi makin tinggi minat pelanggan untuk memakai *m-banking*. Jadi pada hasil temuan pada penelitian ini, ketika adanya kemudahan yang diberikan oleh sebuah aplikasi BSI Mobile maka akan semakin berminat nasabah untuk menggunakan BSI Mobile.

## **2. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile**

Analisis hipotesis terhadap variabel keamanan ( $X_2$ ) atas minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar yang mana menggunakan teknik analisis regresi linear berganda menunjukkan hasil bahwa nilai signifikansi ialah  $0,246 < 0,05$ , sementara nilai  $t$  hitung yakni  $1,167 < 1,661$  ( $t$  tabel). Hasil ini mampu dijadikan sebagai dasar pertimbangan dan juga mengkonfirmasi penolakan hipotesis kedua. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar dalam menggunakan layanan *mobile banking* (BSI Mobile). Maka dari itu hipotesis kedua ditolak.

Faktor keamanan merupakan aspek krusial dalam penggunaan *mobile banking*, karena nasabah menginginkan jaminan keamanan saat melakukan transaksi atau menyimpan uang. Namun, perlu diingat bahwa keamanan tidak selalu menjadi faktor yang mendorong peningkatan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan pembagian kuesioner, diketahui masih banyak nasabah menyatakan khawatir terkait keamanan BSI Mobile. Hal ini karena

nasabah khawatir saldo yang ada di BSI Mobile dapat hilang sewaktu-waktu, dan khawatir informasi pengguna tidak dilindungi oleh pengelola. Sebagaimana keterangan wawancara dengan nasabah BSI Karang Kobar beberapa nasabah mengatakan bahwa semenjak terjadi eror pada layanan BSI Mobile mereka berhenti untuk menggunakan BSI Mobile. Nasabah khawatir terjadi *scam* pada akun BSI Mobile. Kemudian keterangan wawancara dengan beberapa nasabah lain pun demikian, masih ada beberapa nasabah memilih menggunakan *m-banking* lain semenjak terjadi eror pada BSI Mobile di bulan Mei 2023. Keterangan lain pun mengatakan bahwa persepsi keamanan nasabah terhadap BSI Mobile menurun semenjak terjadi eror kemarin. Dari keterangan tersebut, maka aspek keamanan berperan penting terhadap minat penggunaan teknologi. Ketika keamanan dari teknologi rendah atau tidak menjamin keamanan maka minat untuk menggunakan teknologi itu pun akan rendah. Hal ini tidak boleh berlarut-larut, harus ada upaya peningkatan keamanan sistem teknologi pada BSI Mobile sehingga persepsi keamanan nasabah akan kokoh dan berdampak pada loyalitas oleh nasabah. Temuan dari hipotesis tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih memiliki keraguan atau belum sepenuhnya yakin terhadap keamanan sistem yang disediakan oleh BSI Mobile. Oleh sebab itu, kepercayaan nasabah akan keamanan harus segera dibangun oleh pihak BSI. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah memperkuat sistem keamanan agar tidak mudah untuk diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hingga pada akhirnya jika pihak BSI dapat menjamin keamanan sistem, maka nasabah akan memiliki persepsi aman dalam menggunakan layanannya. Temuan dari penelitian ini, sesuai atau searah pada hasil temuan yang pernah dilakukan oleh Utama (2023), dimana penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa keamanan tidak berpengaruh atas minat penggunaan *m-banking*.

### 3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile

Setelah penulis melakukan uji t, maka diperoleh hasil data pada variabel fitur layanan mengacu nilai *signifikant* yakni senilai  $0,043 < 0,05$ , sedangkan t hitung diperoleh angka  $2,053 > 1,661$  (t tabel). Demikian itu, maka hipotesis ketiga diterima atau  $H_a$  diakui hingga dinyatakan berkenaan variabel fitur layanan memengaruhi secara positif dan signifikan atas minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar.

Wibowo et al. (2015) dalam Nazirah (2022) menjelaskan bahwa fitur adalah ciri khas dengan memberi nilai lebih dari suatu fungsi produk. Dengan adanya fitur, dapat menjadi motivasi bagi *user* ketika membuat pilihan produk apakah yang ingin digunakan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang bergerak dalam lingkup jasa perlu terus mengadakan inovasi bahkan pembaruan pada produk mereka agar tetap relevan dan menarik bagi konsumen.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan pembagian kuesioner, sebanyak 78 responden dari 100 responden menyatakan setuju bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan BSI Mobile. Sebagaimana keterangan wawancara dengan beberapa nasabah, mengatakan bahwa terdapat kesukaan terhadap fitur islami seperti pengingat solat sehingga nasabah tak terlambat lagi ketika sudah datang waktu solat, nasabah juga tertarik dengan biaya layanan yang ada dalam fitur BSI Mobile seperti tidak adanya biaya admin bulanan. Kemudian keterangan wawancara beberapa nasabah lain pun mengatakan bahwa nasabah setuju bahwa dengan lengkapnya fitur layanan seperti layanan Ziswaf dan fitur islami lainnya membuat nasabah berminat menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan keterangan tersebut, maka fitur layanan berperan



penting terhadap minat nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Hal ini karena dengan adanya fitur, nasabah dapat memaksimalkan transaksinya dengan mudah, sehingga akan berdampak pada minat untuk menggunakan teknologi tersebut.

Hal tersebut mampu memberikan dorongan minat nasabah untuk menggunakan BSI Mobile. Semakin banyak penawaran yang diberikan dalam fitur layanan seperti unsur keamanan, keuntungan, fitur yang lengkap, serta biaya layanan yang terjangkau, maka semakin berminat pula nasabah untuk menggunakan produk BSI Mobile. Perolehan temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah et al., (2022) yang menyatakan bahwa fitur produk memengaruhi atas kepuasan nasabah dalam mempergunakan BSI Mobile.

#### **4. Pengaruh Variabel Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Bsi Mobile (Simultan)**

Dari hasil uji F di atas diperoleh hasil impact F hitung dengan angka  $6,005 > 2,699$  (F tabel), sedangkan perolehan *significant* ialah  $0,001 < 0,05$ . Maka itu, cukup dibuat kesimpulan bahwa hipotesis ke 4 diterima atau dapat diartikan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil nilai koefisien determinasi sebesar 0,132, yang tercermin pada nilai Adjusted R Square. Dapat diartikan bahwa 13,2% dari variasi dalam variabel minat mampu dijelaskan oleh variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan. Sementara itu, 86,8% sisanya dapat diatribusikan kepada faktor lain yang mana tidak digunakan terkait penelitian ini, seperti kejahatan cyber, *trust*, kondisi fasilitas, *elektronik word of mouth*, kenyamanan, kehati-hatian, manfaat, efisiensi, dan lain sebagainya.

Mengacu hasil hipotesis di atas, maka mampu diikhtisarkan bahwa dengan adanya unsur kemudahan, keamanan, dan fitur layanan secara bersama-sama dapat meningkatkan minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Faktor penyebabnya antara lain nasabah merasa puas dan senang atas penggunaan BSI Mobile yang menawarkan adanya kemudahan penggunaan, keamanan, fitur layanan. Mengacu pada jawaban kuesioner responden bahwa dengan adanya kemudahan maka seseorang cenderung berminat untuk menggunakan teknologi tersebut. Tapi juga harus dibarengi dengan aspek keamanan pada teknologi tersebut, karena jika memang sudah ada kemudahan tetapi aspek keamanannya rendah maka cenderung tidak menaikkan minat seseorang untuk menggunakan. Begitu pula fitur layanan, seseorang cenderung berminat menggunakan teknologi karena fitur layanan tersebut lengkap dan mempermudah banyak hal, tetapi harus dibarengi dengan terjaminnya aspek keamanan pada teknologi tersebut. Maka dari itu, aspek kemudahan, keamanan, dan fitur layanan harus beriringan ada dalam suatu teknologi dalam hal ini yakni BSI Mobile. Penilaian persepsi nasabah inilah yang dapat menjadi bahan evaluasi ataupun kebijakan bagi pihak BSI. Pihak BSI harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Pihak BSI diharapkan selalu mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas, baik dalam hal kemudahan penggunaan, keamanan sistem, dan menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan menarik. Maka dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat menarik minat nasabah dan mampu menjadikan nasabah menjadi loyal terhadap produk BSI KC Purwokerto-Karang Kobar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Amalia et al. (2022) yang membuat kesimpulan hasil bahwa secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terkait pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile (studi empiris pada nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini disebabkan karena ketika terdapat banyak kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi BSI Mobile, maka akan semakin berminat pula nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile. Nasabah setuju bahwa BSI Mobile terdapat unsur kemudahan seperti kemudahan untuk dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, dan mudah untuk digunakan. Sehingga dengan kemudahan ini, nasabah berminat menggunakan BSI Mobile.
2. Variabel keamanan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Hal ini disebabkan karena perusahaan belum mampu menjaga kepercayaan nasabah atas keamanan data, perusahaan masih dapat kebobolan data dari serangan siber yang mana meresahkan para nasabah. Dari wawancara yang dilakukan masih terdapat nasabah belum merasa aman terkait BSI Mobile semenjak terjadi eror pada sistem pada bulan Mei 2023. Maka dari itu, perlu dibangun sistem keamanan yang mumpuni sehingga dapat memperkuat persepsi keamanan oleh para nasabah. Karena apabila persepsi keamanan nasabah tinggi maka minat untuk menggunakan BSI Mobile pun akan tinggi.
3. Variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Dari wawancara yang dilakukan, nasabah setuju semakin lengkap dan menarik suatu fitur

layanan maka akan semakin berminat nasabah untuk menggunakannya. Kelengkapan fitur ini seperti fitur utama *m-banking* yakni transfer dan pembayaran. Selain itu adanya fitur layanan islami seperti fitur waktu solat juga menjadi daya tarik nasabah menggunakan BSI Mobile. Aspek lain yang menjadi daya tarik nasabah menggunakan BSI Mobile adalah biaya layanan yang murah, seperti tidak adanya biaya admin bulanan, dan terjangkau biaya transfer.

4. Variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar menggunakan BSI Mobile. Dari penelitian ini menyatakan bahwa nasabah akan berminat menggunakan BSI Mobile apabila di dalamnya terdapat unsur kemudahan, keamanan, dan fitur layanan.

## **B. Saran**

Dengan merujuk pada temuan dan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuji, pada akhir kajian ini, penulis ingin menyampaikan beberapa saran:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada lingkup BSI KC Purwokerto Karang Kobar, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian. Di samping itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi minat seperti variabel manfaat dan lain-lain.
2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia, disarankan untuk memperkuat sistem keamanan agar tidak terjadi lagi eror yang disebabkan oleh serangan siber. Dengan sistem yang aman, maka nasabah akan lebih yakin untuk menggunakan layanan BSI Mobile.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. A., Wijyantini, B., & Rusdiyanto, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Fitur Layanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 493–503. <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.83>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Arifiyanto, M. & Nur, K. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Uang Elektronik Berbasis Server*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Aziz, A. M., Mukhsinun, Niken L. (2022). Analisis terhadap Manfaat Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur Volume 1, Nomor 2, 106*.
- BSI (2022). Laporan tahun 2022 (Kolaborasi Untuk Akselerasi Pertumbuhan) [https://ir.bankbsi.co.id/annual\\_reports.html](https://ir.bankbsi.co.id/annual_reports.html).
- BSI (2021). *Sejarah Perseroan - Bank Syariah Indonesia*. [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- Daengs, A. (2022). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Unitomo Press.
- Damaiyanti, D. 2013. Penentuan Kepentingan Variabel yang Menunjang Kepuasan Pelanggan Terhadap Provider GSM (Studi Kasus: Persepsi Masyarakat Tangerang Selatan). *Skripsi* : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Dasar, Y.D.E. (2019). *Mengalir dari Hati Penelitian Tindakan di Kelas, Wujud Pembelajaran Eksperimental Y. B. Mangunwijaya*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Databoks. (2023). *Ini Jumlah Populasi Muslim di Kawasan ASEAN , Indonesia Terbanyak*.
- Faber, E.V, & Behnsen W. (2012). *Secure ICT Service Provisioning for Cloud, Mobile and Beyond*. Jerman: Springer Vieweg.
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>

- Hartanto, B., & Indriyani L. (2022). *Monograf Minat Beli di Marketplace Shopee*. Padang: PT Inovasi Pratama Internasional.
- Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh Kemudahan,Keamanan, Dan Efisiensi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Action Bank Aceh Syari ' Ah Di Kota Banda Aceh. *Skripsi*: Aceh: UIN AR-Raniry Banda Aceh.
- Hidayah, N., Andriyati S., Rismayani V., Victoria V. (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam penggunaan BSI Mobile Banking.. *al- iqtishod : Jurnal Ekonomi Syariah*, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.
- Jahja, Y. (2011). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Lestari, R. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi pada Masyarakat Muslim di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo). *Skripsi*: Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta.
- LPMQ. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, edisi penyempurnaan. Jakarta: LPMQ.
- Ma'rufi, I. A. (2023) "*Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Penggunaan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cilacap)*". *Skripsi*: Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (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.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Nelwan, J. Z. C. dkk. (2021). *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bacmid, & Abdul Jalil. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>.
- Oseven, E. 101 Tips & Trik Penjualan. Penerbit Pinang
- Praptiningsih & Harahap A.J.S. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa*. Banyumas: PT. Pena Persada Kerta Utama.

- Prayudi, I. G. & I Putu Gede Sukaatmadja. (2022). *A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan untuk membangun kepercayaan dan niat menggunakan kembali layanan Mobile Banking*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Purnomo, D. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam). *Skripsi*: Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Puteri, R. S. (2022). Pengaruh Technology Accepted Model (Tam) Dan Fitur Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile (Studi Pada Bsi Kcp Cirebon Plered 3). *Journal*: Cirebon: Institut Agama Islam Negeri Syekh Nujati Cirebon.
- Qur'an.kemenag.go.id. (2022). Diakses pada 30 Oktober 2023, dari <https://quran.kemenag.go.id>.
- RI. D.A. (2011). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 1 (Edisi yang disempurnakan)*. Jakarta: Widya Cahaya.
- RI. D.A. (2011). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 5 (Edisi yang disempurnakan)*. Jakarta: Widya Cahaya.
- RI. D.A. (2011). *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 6 (Edisi yang disempurnakan)*. Jakarta: Widya Cahaya.
- Rosdiani, N., Angga H. (2020). Pengaruh Derivatif Keuangan, Konservatisme Akuntansi dan Intensitas Aset Tetap terhadap Penghindaran Pajak. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*: Vol. 1, No. 2.
- Safitri, N. (2022). Analisis Transaksi *Mobile Banking* Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Pare-Pare. *Skripsi*: Pare-Pare: IAIN Pare-Pare.
- Saputri, M. A. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Manfaat Terhadap Kepercayaan Santri dalam Menggunakan Layanan Pembayaran Non Tunai (Studi Kasus pada Pondok Pesantren Al-Hidayah, Karangsucu, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas). *Skripsi*: Purwokerto: UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Sari, I. (2019). Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E- Money, dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang). *Skripsi*: Salatiga: IAIN Salatiga.
- Sarwono, J., Herlina B. (2012). *Statistik Terapan Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi menggunakan SPSS, AMOS, dan Excel*. Jakarta: PT Gramedia.

- Setyawati, D. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking (Bsi Mobile) Pada Bsi Kcp Kencong Jember. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 1(1), 1–215.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar). *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73.
- Utama, W. P. (2023). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Minat menggunakan *Mobile Banking* (Studi empiris pada nasabah pengguna *Mobile Banking* BCA di Boyolali. *Skripsi*: Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang.
- Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>.
- Yamin, A, Suparman. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pleabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Observasi Pendahuluan

#### KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile (Studi Empiris pada BSI KC Purwokerto Karang Kobar)”

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Selamat Pagi/ Siang/ Sore

Perkenalkan nama saya Eka Syah Putra mahasiswa semester IX program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Oleh karena itu, di sela-sela kesibukkan Anda, Saya memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

#### IDENTITAS RESPONDEN

- Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan  
Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  
Saya sudah menggunakan BSI Mobile :  Ya  Tidak

## DAFTAR KUESIONER:

Mohon untuk memberikan tanda (✓) pada setiap pernyataan yang Anda pilih.

### 1. Kuesioner Kemudahan *BSI Mobile* (X<sub>1</sub>)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah menu yang terdapat pada BSI Mobile mudah dimengerti?		
2.	Apakah penggunaan BSI Mobile mudah dipahami?		
3.	Apakah Saudara dapat menggunakan BSI Mobile kapan saja dan dimana saja selama ada jaringan internet?		
4.	Apakah Saudara dapat bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor bank dengan menggunakan BSI Mobile?		
5.	Apakah dengan BSI Mobile waktu untuk melakukan transaksi pembayaran/ pembelian lebih cepat		
6.	Apakah dengan menggunakan BSI Mobile dalam transaksi perbankan membuat pekerjaan Saudara lebih mudah terselesaikan?		
7.	Apakah secara keseluruhan BSI Mobile sangat mudah dioperasikan?		

### 2. Kuesioner Keamanan *BSI Mobile* (X<sub>2</sub>)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah ketika pembuatan akun BSI Mobile, Saudara tidak khawatir memberikan informasi pribadi karena merasa aman?		
2.	Apakah ketika menggunakan layanan BSI Mobile, Saudara merasa aman karena informasi yang diberikan dilindungi oleh pihak pengelola?		
3.	Apakah Saudara merasa aman jika melakukan transaksi pembayaran melalui BSI Mobile pada smartphone?		
4.	Apakah Saudara merasa aman ketika menggunakan BSI Mobile karena terdapat sistem log in yang terjamin seperti user id, password, dan pin?		
5.	Apakah Saudara merasa aman menggunakan BSI Mobile karena menggunakan sistem token?		

### 3. Kuesioner Fitur Layanan *BSI Mobile* (X<sub>3</sub>)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah layanan BSI Mobile seperti usser id, password, dan <i>fingerprint</i> merupakan fitur yang dapat menjaga kerahasiaan data Saudara?		
2.	Apakah fitur layanan seperti Ziswaf (Zakat, Infak, Shadaqah, dan Wakaf), Waktu Solat, menjadi daya tarik Saudara menggunakan BSI Mobile?		
3.	Apakah bank menyediakan fasilitas transaksi yang lengkap dan fitur-fitur layanan islami dalam BSI Mobile?		

#### 4. Pertanyaan Terbuka

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa yang menjadikan alasan Saudara/i untuk menggunakan layanan mobile banking selain karena memberi kemudahan?	
2.	Apa saja kekhawatiran Saudara/i dalam menggunakan mobile banking?	
3.	Seberapa pentingkah keamanan dan fitur layanan yang dimiliki oleh suatu aplikasi BSI Mobile?	
4.	Apakah Saudara/ i berminat menggunakan BSI Mobile? Jika belum apa alasannya? Jika sudah apa alasannya?	



## Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Observasi Pendahuluan

### 1. Identitas Responden

NO	NAMA	JK	UMUR	PT	PEKERJAAN	Apakah Saudara Pengguna BSI Mobile?
1	Jumadi	L	42	SMA	Pedagang	Ya
2	Nila Komariah	P	35	S2	IRT	Ya
3	Raveno Hikmah	L	27	S1	BAZNAS	Ya
4	Deni	L	37	S2	Wiraswasta	Ya
5	M. Toha	L	37	SMA	Pedagang	Tidak
6	Santi Kurniasih	P	24	S1	Guru	Tidak
7	Diah Pitaloka	P	22	S1	Mahasiswa	Ya
8	Maslahah	P	41	SMA	IRT	Tidak
9	Kurniawan Sudjatmiko	L	23	S1	Mahasiswa	Tidak
10	Akhmad	L	34	S1	Karyawan	Tidak
11	Lelly	P	30	S1	Wiraswasta	Tidak
12	Emi	P	35	S1	PNS	Tidak
13	Anjar Triadi	L	33	S1	Amil LAZISMU Banyumas	Ya
14	Kamtini	P	43	SMP	Ibu Rumah Tangga	Tidak
15	Annisa Sisuka	P	16	SMA	Pelajar	Tidak
16	Dia Puji Astuti	P	17	SMA	Pelajar	Tidak
17	Bagas Tri Saputra	L	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
18	Nabil Umar Bayu W	L	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
19	Athallah Pasca Ramadhan	L	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
20	Dwi Agustina	P	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
21	Annida Maharani	P	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
22	Amelia Romadhoni	P	22	S1	Mahasiswa	Tidak
23	Hana Istikomah	P	21	SMA	Mahasiswa	Ya
24	Umi Sarofah	P	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
25	Zalfa Arum Bakhiroh	P	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
26	Sofiya Melati	P	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
27	Puput Dwi Puspita Sari	P	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
28	Khayia Aura Fransiska	P	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
29	Intan Putri Maharani	P	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
30	Siti Hidayani	P	23	SMA	Mahasiswa	Ya

Keterangan:

JK = Jenis Kelamin

PT = Pendidikan Terakhir



### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile (Studi Empiris pada BSI KC Purwokerto Karang Kobar)”

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Selamat Pagi/ Siang/ Sore

Perkenalkan nama saya Eka Syah Putra mahasiswa semester IX program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saya sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan BSI Mobile. Oleh karena itu, di sela-sela kesibukkan Anda, Saya memohon dengan hormat kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :

Saya sudah menggunakan BSI Mobile :  Ya  Tidak

**DAFTAR KUESIONER:**

Mohon untuk memberikan tanda (✓) pada setiap pernyataan yang Anda pilih.

**Keterangan:**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**1. Kuesioner Kemudahan BSI Mobile (X<sub>1</sub>)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Mudah dipahami (<i>easy to learn</i>)</b>						
1.	Bagi saya mudah memahami aplikasi BSI Mobile					
2.	Menu yang terdapat pada BSI Mobile mudah dimengerti					
3.	Pengoperasian BSI Mobile mudah dipahami					
4.	Penggunaan BSI Mobile mudah dipahami					
5.	Informasi BSI Mobile mudah dipahami					
<b>Fleksibel (<i>flexible</i>)</b>						
6.	Penggunaan BSI Mobile tidak terbatas oleh waktu					
7.	Saya dapat menggunakan BSI Mobile kapan saja selama ada jaringan internet					
8.	Saya dapat menggunakan BSI Mobile dimanapun selama ada jaringan internet					
9.	Saya bertransaksi tanpa memerlukan banyak waktu dengan menggunakan BSI Mobile					
10.	Saya bertransaksi tanpa perlu datang ke kantor bank dengan menggunakan BSI Mobile					
<b>Dapat mengontrol pekerjaan (<i>Controllable</i>)</b>						
11.	Saya menggunakan BSI Mobile karena dapat membuat transaksi lebih cepat					
12.	Dengan BSI Mobile waktu yang saya butuhkan untuk melakukan transaksi perbankan lebih singkat					
13.	Dengan BSI Mobile waktu untuk melakukan transaksi pembayaran/pembelian lebih cepat					
14.	Menggunakan BSI Mobile membuat					

	transaksi pembayaran online saya lebih cepat					
15.	Dengan menggunakan BSI Mobile dalam transaksi perbankan membuat pekerjaan saya lebih mudah terselesaikan					
<b>Mudah digunakan (Easy to Use)</b>						
16.	Secara keseluruhan BSI Mobile sangat mudah dioperasikan					

## 2. Kuesioner Keamanan BSI Mobile (X<sub>2</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Ketika pembuatan akun BSI Mobile, saya tidak khawatir memberikan informasi pribadi karena merasa aman					
2.	Ketika menggunakan layanan BSI Mobile, saya merasa aman karena informasi yang saya berikan dilindungi oleh pihak pengelola					
3.	Saya merasa aman jika melakukan transaksi pembayaran melalui BSI Mobile pada <i>smartphone</i>					
4.	Saya merasa aman ketika menggunakan BSI Mobile karena terdapat sistem <i>log in</i> yang terjamin seperti <i>user id</i> , <i>password</i> , dan <i>pin</i>					
5.	Saya merasa aman menggunakan BSI Mobile karena menggunakan sistem token					
6.	Saya merasa aman menggunakan BSI Mobile karena kerahasiaan dapat terjaga dengan baik					
7.	Saya merasa aman menggunakan BSI Mobile karena diawasi oleh OJK					

## 3. Kuesioner Fitur Layanan BSI Mobile (X<sub>3</sub>)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan BSI Mobile seperti <i>usser id</i> , <i>password</i> , dan <i>fingerprnt</i> merupakan fitur yang dapat menjaga kerahasiaan data saya.					
2.	Fitur layanan seperti <i>Ziswaf</i> (Zakat, Infak, Shadaqah, dan Wakaf), Waktu Solat, menjadi daya tarik Saya menggunakan BSI Mobile.					
3.	Bank menyediakan fasilitas transaksi yang lengkap dan fitur-fitur layanan islami dalam BSI Mobile					
4.	Biaya transaksi pada BSI Mobile sangat terjangkau					
5.	Secara keseluruhan BSI mobile memiliki					



	fitur yang cukup lengkap.					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

#### 4. Kuesioner Minat Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa senang dengan layanan BSI Mobile.					
2.	Saya berminat untuk menggunakan layanan mobile banking BSI Mobile					
3.	Saya lebih berkeinginan untuk terus menggunakan layanan BSI Mobile dibanding dengan layanan lainnya.					
4.	Saya merasa puas dan ingin seterusnya menggunakan layanan BSI Mobile					
5.	Saya berminat mereferensikan BSI Mobile kepada orang lain					



## Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Penelitian

### Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian

NO	JK	UMUR	PT	PEKERJAAN	Ya/ Tidak
1	Laki-Laki	33	S1	Amil LAZISMU Banyumas	Ya
2	Perempuan	43	SMP	Ibu Rumah Tangga	Tidak
3	Perempuan	16	SMA	Pelajar	Tidak
4	Perempuan	17	SMA	Pelajar	Tidak
5	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
6	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
7	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
8	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
9	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
10	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	Tidak
11	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Ya
12	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
13	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
14	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
15	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
16	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
17	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
18	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
19	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Ya
20	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
21	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
22	Perempuan	24	S1	Mahasiswa	Tidak
23	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
24	Perempuan	23	S1	Mahasiswa	Tidak
25	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
26	Perempuan	17	SMA	Mahasiswa	Tidak
27	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
28	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
29	Perempuan	23	S1	Mahasiswa	Tidak
30	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
31	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
32	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
33	Laki-Laki	23	SMA	IT Support	Tidak
34	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
35	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
36	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
37	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
38	Laki-Laki	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
39	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
40	Laki-Laki	42	SMA	Wiraswasta	Tidak

41	Perempuan	30	S1	Karyawan Swasta	Tidak
42	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
43	Perempuan	42	SMA	Ibu Rumah Tangga	Tidak
44	Laki-Laki	29	S1	Pegawai BUMN	Tidak
45	Laki-Laki	43	SMA	Wiraswasta	Tidak
46	Perempuan	45	SMA	Ibu Rumah Tangga	Tidak
47	Perempuan	43	SMP	Ibu Rumah Tangga	Tidak
48	Laki-Laki	41	SMA	Wiraswasta	Tidak
49	Perempuan	24	SMA	Pelajar	Tidak
50	Perempuan	22	SMA	Pelajar	Tidak
51	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
52	Laki-Laki	21	SMA	Mahasiswa	Ya
53	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
54	Laki-Laki	22	S1	Fresh Graduate	Ya
55	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
56	Perempuan	23	SMA	Mahasiswa	Tidak
57	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
58	Perempuan	22	S1	Fresh graduate	Tidak
59	Laki-Laki	18	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Tidak
60	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
61	Perempuan	21	S1	Fresh graduate	Ya
62	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Ya
63	Laki-Laki	18	SMA	Belum berkerja (mahasiswa)	Tidak
64	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa dan Karyawan	Tidak
65	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Ya
66	Perempuan	24	S1	Belum bekerja	Ya
67	Perempuan	22	S1	freelance	Ya
68	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
69	Perempuan	19	SMA	Mahasiswi	Tidak
70	Perempuan	22	S1	Fresh graduate	Ya
71	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Ya
72	Perempuan	23	S1	Staff HRD	Ya
73	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
74	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
75	Perempuan	23	S1	Belum Bekerja	Tidak
76	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Ya
77	Perempuan	24	S1	Staff	Tidak
78	Laki-Laki	21	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Ya
79	Perempuan	22	S1	Mahasiswa	Ya
80	Perempuan	19	SMA	Pelajar/ Mahasiswa	Tidak
81	Perempuan	23	S1	Freshgraduate	Tidak
82	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Tidak
83	Perempuan	21	SMA	Mahasiswa	Tidak
84	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Ya
85	Laki-Laki	23	SMA	Mahasiswa	Ya

86	Perempuan	21	SMA	Tidak Bekerja	Tidak
87	Laki-Laki	23	S1	Mahasiswa	Ya
88	Perempuan	22	S1	Belum ada	Ya
89	Laki-Laki	25	SMA	Mahasiswa	Tidak
90	Perempuan	18	SMA	Karyawan Swasta	Tidak
91	Perempuan	19	SMA	KARYAWAN SWASTA	Tidak
92	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Tidak
93	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
94	Perempuan	19	S1	Mahasiswi	Tidak
95	Perempuan	17	SMA	Pelajar	Tidak
96	Perempuan	18	SMA	Pelajar	Tidak
97	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Tidak
98	Perempuan	19	SMA	Pelajar	Tidak
99	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Tidak
100	Laki-Laki	45	SMA	Wiraswasta	Tidak

**Keterangan:**

- a. JK (Jenis Kelamin)
- b. PT (Pendidikan Terakhir)



## Hasil Tabulasi Data

### 1. Variabel Kemudahan ( $X_1$ )

No	Kemudahan ( $X_1$ )																TOTAL $X_1$
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	76
2	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	71
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	68
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	65
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	72
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	78
8	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	67
9	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	73
10	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	67
11	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	75
12	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	74
13	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	72
14	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	74
15	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
16	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	68
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	67
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	69
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	69



46	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	71
47	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	70
48	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	66
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
52	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	72
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	67
54	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	71
55	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	71
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	78
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	76
58	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	67
59	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77
60	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	68
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	78
62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	70
63	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	67
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
65	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	72
66	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	66
67	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	75
68	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	71
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	69
70	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	72





96	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	75
97	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	70
98	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	69
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
100	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	73

## 2. Hasil MSI Variabel Kemudahan ( $X_1$ )

No	Kemudahan ( $X_1$ )																Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	3.77	2.49	3.97	2.60	2.60	4.16	57.48
2	4.54	3.03	2.58	1.00	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	49.54
3	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	4.11	3.93	4.14	3.77	2.49	2.47	1.00	2.60	1.75	45.96
4	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	1.00	2.69	49.89
5	2.98	4.60	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	4.11	2.42	2.61	1.00	2.49	2.47	1.00	1.00	1.75	41.52
6	4.54	4.60	4.06	4.32	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	1.00	1.00	3.99	3.97	2.60	2.60	1.00	52.97
7	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	2.58	2.42	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	60.53
8	2.98	3.03	1.00	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	3.99	3.97	2.60	1.00	2.69	43.81
9	4.54	3.03	2.58	2.78	4.23	4.35	2.66	2.58	3.93	4.14	3.77	2.49	3.97	1.00	2.60	4.16	52.81
10	4.54	3.03	2.58	2.78	1.00	2.97	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	2.60	4.16	43.71
11	4.54	4.60	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	2.69	56.15
12	4.54	4.60	2.58	4.32	4.23	2.97	2.66	2.58	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	2.60	1.00	4.16	54.53

13	2.98	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	2.58	1.00	2.61	3.77	2.49	3.97	1.00	1.00	4.16	51.32
14	2.98	3.03	2.58	4.32	4.23	4.35	4.19	2.58	3.93	4.14	3.77	1.00	3.97	2.60	2.60	4.16	54.42
15	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	4.11	3.93	4.14	3.77	2.49	3.97	2.60	2.60	4.16	52.85
16	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	1.92	2.66	4.11	3.93	4.14	2.32	2.49	3.97	2.60	1.00	2.69	45.89
17	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
18	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	2.58	2.42	2.61	2.32	3.99	2.47	1.00	1.00	4.16	43.78
19	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	4.14	2.32	3.99	3.97	1.00	2.60	4.16	46.88
20	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	2.69	46.93
21	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	2.42	2.61	3.77	2.49	2.47	2.60	1.00	2.69	45.39
22	2.98	1.00	1.00	1.00	1.00	1.92	4.19	4.11	2.42	4.14	2.32	3.99	3.97	2.60	2.60	2.69	41.92
23	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	40.76
24	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
25	2.98	4.60	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	4.11	3.93	4.14	2.32	3.99	2.47	2.60	1.00	4.16	51.37
26	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	2.66	4.11	3.93	2.61	3.77	3.99	2.47	2.60	2.60	2.69	57.53
27	4.54	3.03	4.06	4.32	4.23	2.97	2.66	4.11	2.42	4.14	2.32	2.49	2.47	2.60	1.00	4.16	51.52
28	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	1.00	2.60	2.69	48.25
29	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	3.77	3.99	3.97	1.00	2.60	2.69	48.22
30	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	1.00	4.16	61.96
31	2.98	4.60	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	2.42	2.61	3.77	2.49	2.47	1.00	1.00	1.75	45.81
32	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	3.99	3.97	1.00	1.00	2.69	43.67
33	1.00	3.03	4.06	2.78	4.23	1.00	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	53.55
34	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	2.69	60.70
35	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	1.00	2.69	59.10
36	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	62.17

37	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
38	2.98	4.60	1.00	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	2.42	4.14	2.32	2.49	2.47	1.00	2.60	4.16	51.38
39	2.98	3.03	1.00	4.32	2.71	4.35	4.19	4.11	2.42	1.00	2.32	2.49	2.47	2.60	1.00	1.75	42.74
40	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	3.77	2.49	2.47	1.00	1.00	2.69	40.73
41	4.54	3.03	2.58	4.32	2.71	1.92	4.19	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	44.34
42	4.54	4.60	4.06	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	3.99	3.97	2.60	1.00	4.16	52.87
43	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	2.49	3.97	1.00	1.00	2.69	43.67
44	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	40.76
45	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	40.76
46	2.98	3.03	2.58	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	2.60	1.00	4.16	49.86
47	2.98	3.03	4.06	2.78	4.23	4.35	2.66	2.58	2.42	4.14	2.32	2.49	3.97	1.00	1.00	4.16	48.18
48	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	2.42	4.14	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	2.69	42.20
49	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
50	2.98	3.03	2.58	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	58.94
51	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
52	4.54	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	3.93	2.61	3.77	2.49	3.97	2.60	1.00	4.16	51.43
53	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	3.77	2.49	3.97	2.60	1.00	2.69	43.83
54	4.54	4.60	4.06	2.78	2.71	2.97	2.66	4.11	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	2.60	2.60	4.16	50.10
55	4.54	3.03	2.58	4.32	4.23	4.35	2.66	4.11	2.42	2.61	1.00	3.99	3.97	1.00	1.00	4.16	49.98
56	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	1.00	1.00	4.16	60.36
57	2.98	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	1.00	1.00	2.69	57.33
58	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	2.42	2.61	2.32	3.99	2.47	1.00	1.00	2.69	43.84
59	2.98	3.03	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	2.58	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	58.90
60	4.54	3.03	4.06	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	1.00	4.14	1.00	3.99	2.47	1.00	2.60	4.16	45.69

61	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	1.00	2.60	4.16	60.46
62	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	48.23
63	4.54	4.60	1.00	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	1.00	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	43.95
64	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	54.49
65	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	4.11	3.93	4.14	2.32	3.99	2.47	2.60	2.60	4.16	51.54
66	2.98	3.03	2.58	4.32	2.71	2.97	4.19	2.58	2.42	2.61	2.32	1.00	2.47	1.00	1.00	4.16	42.33
67	4.54	4.60	2.58	4.32	4.23	4.35	2.66	4.11	3.93	2.61	3.77	2.49	2.47	2.60	2.60	4.16	56.02
68	2.98	3.03	4.06	2.78	4.23	4.35	4.19	2.58	2.42	2.61	3.77	2.49	3.97	1.00	1.00	4.16	49.64
69	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	4.14	3.77	2.49	2.47	2.60	2.60	4.16	46.93
70	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	1.92	4.19	4.11	2.42	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	51.94
71	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	1.00	1.00	2.69	49.71
72	4.54	4.60	2.58	4.32	2.71	1.92	1.00	1.00	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	2.60	1.00	4.16	48.72
73	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	46.95
74	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	1.00	2.60	4.16	54.28
75	4.54	3.03	4.06	4.32	2.71	2.97	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	45.35
76	4.54	4.60	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	59.01
77	2.98	4.60	2.58	4.32	1.00	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	3.99	3.97	1.00	2.60	4.16	49.64
78	4.54	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	2.49	1.00	1.00	1.00	2.69	40.88
79	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	4.11	2.42	2.61	1.00	2.49	2.47	2.60	1.00	2.69	41.09
80	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
81	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	3.93	2.61	2.32	1.00	2.47	1.00	2.60	2.69	42.28
82	2.98	4.60	4.06	4.32	2.71	4.35	2.66	4.11	3.93	2.61	2.32	3.99	2.47	2.60	2.60	4.16	54.47
83	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
84	2.98	3.03	4.06	4.32	2.71	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	58.90

85	4.54	3.03	2.58	2.78	2.71	4.35	4.19	4.11	2.42	2.61	3.77	2.49	3.97	2.60	2.60	4.16	52.91
86	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	63.56
87	2.98	4.60	4.06	4.32	2.71	1.92	1.00	4.11	2.42	2.61	2.32	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	50.37
88	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	4.19	2.58	2.42	4.14	2.32	2.49	3.97	2.60	2.60	4.16	48.51
89	4.54	3.03	2.58	4.32	2.71	4.35	4.19	2.58	3.93	2.61	3.77	3.99	3.97	1.00	1.00	4.16	52.73
90	4.54	4.60	2.58	2.78	2.71	4.35	2.66	2.58	2.42	4.14	3.77	3.99	1.00	1.00	2.60	4.16	49.88
91	4.54	3.03	4.06	2.78	4.23	4.35	4.19	1.00	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	1.00	2.60	4.16	55.75
92	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	2.97	2.66	2.58	3.93	4.14	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	2.69	50.00
93	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	2.97	2.66	4.11	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	42.29
94	4.54	4.60	2.58	4.32	4.23	4.35	2.66	2.58	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	2.60	2.60	4.16	59.02
95	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	2.42	2.61	2.32	2.49	2.47	1.00	1.00	4.16	52.88
96	2.98	4.60	4.06	2.78	4.23	4.35	2.66	2.58	3.93	4.14	3.77	3.99	2.47	2.60	2.60	4.16	55.90
97	2.98	4.60	4.06	4.32	2.71	4.35	2.66	2.58	2.42	2.61	2.32	2.49	1.00	2.60	2.60	4.16	48.46
98	2.98	3.03	2.58	2.78	2.71	1.92	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	2.49	3.97	1.00	1.00	2.69	47.27
99	4.54	4.60	4.06	4.32	4.23	4.35	4.19	4.11	3.93	4.14	3.77	3.99	3.97	1.00	2.60	4.16	61.96
100	4.54	3.03	2.58	2.78	4.23	4.35	2.66	4.11	3.93	2.61	3.77	2.49	3.97	1.00	2.60	4.16	52.81



### 3. Variabel Keamanan (X<sub>2</sub>)

NO	Keamanan (X <sub>2</sub> )							TOTAL X <sub>2</sub>
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	5	5	5	4	5	5	33
2	4	5	4	5	4	5	5	32
3	4	4	4	4	3	4	4	27
4	4	3	4	3	4	5	5	28
5	4	5	4	5	3	4	4	29
6	3	5	5	5	5	5	5	33
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	5	5	5	5	5	3	4	32
9	5	5	5	5	5	5	5	35
10	3	5	4	5	4	4	5	30
11	4	4	4	4	4	3	3	26
12	4	4	3	4	3	4	5	27
13	3	3	4	4	4	4	4	26
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	4	5	5	4	4	4	4	30
16	4	5	5	4	4	4	4	30
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	4	4	4	4	4	4	5	29
19	4	5	5	5	5	5	3	32
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	4	4	4	5	29
23	3	4	4	4	4	4	4	27
24	4	5	3	4	3	4	5	28
25	3	3	4	3	4	4	5	26
26	4	4	4	4	3	4	4	27
27	2	4	5	4	5	5	5	30
28	4	5	4	5	4	4	5	31
29	4	4	4	5	5	5	5	32
30	5	4	4	5	4	4	5	31
31	4	4	4	4	4	5	5	30
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	3	4	4	4	4	4	4	27
34	5	5	4	4	3	4	3	28
35	5	4	5	5	5	5	5	34
36	5	5	5	5	4	5	5	34
37	4	4	4	5	4	4	5	30
38	3	3	4	4	3	4	5	26
39	4	4	4	3	3	3	4	25
40	5	3	5	3	3	3	3	25
41	5	5	5	5	5	5	5	35
42	4	3	4	4	3	4	4	26

43	4	4	5	4	4	4	4	29
44	5	5	4	4	4	4	4	30
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	5	4	5	4	3	4	4	29
48	4	4	4	4	4	4	4	28
49	4	4	4	4	4	4	4	28
50	4	4	3	4	4	4	4	27
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	5	5	4	4	5	31
53	4	4	4	5	5	5	4	31
54	5	4	4	5	4	4	5	31
55	3	4	4	4	5	4	5	29
56	5	5	5	4	5	5	5	34
57	5	5	5	5	5	4	4	33
58	4	4	4	4	4	5	5	30
59	4	4	4	4	5	4	4	29
60	4	3	4	4	5	5	5	30
61	2	5	5	5	5	5	5	32
62	4	5	5	5	5	4	4	32
63	4	5	4	5	4	5	4	31
64	4	5	5	5	5	5	5	34
65	4	5	5	5	4	5	5	33
66	3	4	4	3	4	4	3	25
67	5	4	5	5	5	4	5	33
68	4	5	5	5	5	5	5	34
69	3	3	3	4	4	4	5	26
70	5	4	4	5	4	4	5	31
71	3	4	4	4	3	3	3	24
72	3	5	5	5	3	5	5	31
73	4	4	4	3	3	3	3	24
74	4	4	4	4	4	4	5	29
75	5	4	4	4	4	4	4	29
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	4	5	4	5	4	5	4	31
78	3	4	4	4	4	4	4	27
79	4	3	4	4	4	3	4	26
80	4	4	5	4	5	4	3	29
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	4	4	4	4	3	3	4	26
83	5	5	5	5	5	5	5	35
84	5	5	5	5	4	4	4	32
85	5	5	4	4	4	4	5	31
86	4	5	5	5	5	4	5	33
87	4	4	3	4	3	3	3	24

88	4	4	4	4	4	5	5	30
89	4	4	5	5	5	5	4	32
90	4	4	4	4	3	4	4	27
91	3	4	3	4	4	4	4	26
92	4	4	4	4	4	5	4	29
93	5	5	4	5	5	5	5	34
94	5	3	4	4	3	5	3	27
95	5	4	4	5	4	4	5	31
96	4	4	4	3	3	3	3	24
97	4	4	4	3	2	3	4	24
98	3	5	5	5	5	5	5	33
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	4	4	4	3	4	4	4	27

#### 4. Hasil MSI pada variabel Keamanan ( $X_2$ )

NO	Keamanan ( $X_2$ )							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3.30	3.79	4.06	3.77	3.54	3.79	3.56	25.81
2	3.30	3.79	2.57	3.77	3.54	3.79	3.56	24.32
3	3.30	2.39	2.57	2.37	2.33	2.39	2.21	17.55
4	3.30	1.00	2.57	1.00	3.54	3.79	3.56	18.75
5	3.30	3.79	2.57	3.77	2.33	2.39	2.21	20.36
6	2.06	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	25.87
7	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
8	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	1.00	2.21	24.35
9	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
10	2.06	3.79	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	21.68
11	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	1.00	1.00	16.16
12	3.30	2.39	1.00	2.37	2.33	2.39	3.56	17.32
13	2.06	1.00	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	16.13
14	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
15	3.30	3.79	4.06	2.37	3.54	2.39	2.21	21.66
16	3.30	3.79	4.06	2.37	3.54	2.39	2.21	21.66
17	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
18	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	3.56	20.11
19	3.30	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	1.00	24.56
20	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
21	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
22	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	3.56	20.11
23	2.06	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	17.52



24	3.30	3.79	1.00	2.37	2.33	2.39	3.56	18.73
25	2.06	1.00	2.57	1.00	3.54	2.39	3.56	16.11
26	3.30	2.39	2.57	2.37	2.33	2.39	2.21	17.55
27	1.00	2.39	4.06	2.37	4.85	3.79	3.56	22.00
28	3.30	3.79	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	22.92
29	3.30	2.39	2.57	3.77	4.85	3.79	3.56	24.21
30	4.67	2.39	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	22.88
31	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	3.79	3.56	21.51
32	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
33	2.06	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	17.52
34	4.67	3.79	2.57	2.37	2.33	2.39	1.00	19.12
35	4.67	2.39	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	27.08
36	4.67	3.79	4.06	3.77	3.54	3.79	3.56	27.18
37	3.30	2.39	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	21.51
38	2.06	1.00	2.57	2.37	2.33	2.39	3.56	16.27
39	3.30	2.39	2.57	1.00	2.33	1.00	2.21	14.80
40	4.67	1.00	4.06	1.00	2.33	1.00	1.00	15.06
41	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
42	3.30	1.00	2.57	2.37	2.33	2.39	2.21	16.16
43	3.30	2.39	4.06	2.37	3.54	2.39	2.21	20.25
44	4.67	3.79	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	21.54
45	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
46	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
47	4.67	2.39	4.06	2.37	2.33	2.39	2.21	20.41
48	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
49	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
50	3.30	2.39	1.00	2.37	3.54	2.39	2.21	17.19
51	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
52	3.30	2.39	4.06	3.77	3.54	2.39	3.56	23.00
53	3.30	2.39	2.57	3.77	4.85	3.79	2.21	22.87
54	4.67	2.39	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	22.88
55	2.06	2.39	2.57	2.37	4.85	2.39	3.56	20.17
56	4.67	3.79	4.06	2.37	4.85	3.79	3.56	27.08
57	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	2.39	2.21	25.74
58	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	3.79	3.56	21.51
59	3.30	2.39	2.57	2.37	4.85	2.39	2.21	20.06
60	3.30	1.00	2.57	2.37	4.85	3.79	3.56	21.42
61	1.00	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	24.82
62	3.30	3.79	4.06	3.77	4.85	2.39	2.21	24.36

63	3.30	3.79	2.57	3.77	3.54	3.79	2.21	22.97
64	3.30	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	27.11
65	3.30	3.79	4.06	3.77	3.54	3.79	3.56	25.81
66	2.06	2.39	2.57	1.00	3.54	2.39	1.00	14.95
67	4.67	2.39	4.06	3.77	4.85	2.39	3.56	25.68
68	3.30	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	27.11
69	2.06	1.00	1.00	2.37	3.54	2.39	3.56	15.91
70	4.67	2.39	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	22.88
71	2.06	2.39	2.57	2.37	2.33	1.00	1.00	13.71
72	2.06	3.79	4.06	3.77	2.33	3.79	3.56	23.36
73	3.30	2.39	2.57	1.00	2.33	1.00	1.00	13.59
74	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	3.56	20.11
75	4.67	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	20.13
76	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	18.76
77	3.30	3.79	2.57	3.77	3.54	3.79	2.21	22.97
78	2.06	2.39	2.57	2.37	3.54	2.39	2.21	17.52
79	3.30	1.00	2.57	2.37	3.54	1.00	2.21	15.99
80	3.30	2.39	4.06	2.37	4.85	2.39	1.00	20.34
81	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
82	3.30	2.39	2.57	2.37	2.33	1.00	2.21	16.16
83	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
84	4.67	3.79	4.06	3.77	3.54	2.39	2.21	24.43
85	4.67	3.79	2.57	2.37	3.54	2.39	3.56	22.89
86	3.30	3.79	4.06	3.77	4.85	2.39	3.56	25.71
87	3.30	2.39	1.00	2.37	2.33	1.00	1.00	13.38
88	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	3.79	3.56	21.51
89	3.30	2.39	4.06	3.77	4.85	3.79	2.21	24.36
90	3.30	2.39	2.57	2.37	2.33	2.39	2.21	17.55
91	2.06	2.39	1.00	2.37	3.54	2.39	2.21	15.95
92	3.30	2.39	2.57	2.37	3.54	3.79	2.21	20.16
93	4.67	3.79	2.57	3.77	4.85	3.79	3.56	26.99
94	4.67	1.00	2.57	2.37	2.33	3.79	1.00	17.73
95	4.67	2.39	2.57	3.77	3.54	2.39	3.56	22.88
96	3.30	2.39	2.57	1.00	2.33	1.00	1.00	13.59
97	3.30	2.39	2.57	1.00	1.00	1.00	2.21	13.47
98	2.06	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	25.87
99	4.67	3.79	4.06	3.77	4.85	3.79	3.56	28.48
100	3.30	2.39	2.57	1.00	3.54	2.39	2.21	17.39

### 5. Variabel Fitur Layanan (X<sub>3</sub>)

NO	Fitur Layanan (X <sub>3</sub> )					TOTAL X <sub>3</sub>
	1	2	3	4	5	
1	5	4	4	5	5	23
2	4	4	5	4	5	22
3	5	5	4	3	4	21
4	4	4	5	5	5	23
5	3	3	4	4	4	18
6	5	4	3	4	3	19
7	4	3	5	4	5	21
8	4	3	4	3	4	18
9	3	4	4	3	3	17
10	4	5	4	4	5	22
11	4	5	5	5	5	24
12	4	2	3	4	3	16
13	4	4	4	5	4	21
14	4	3	4	4	4	19
15	4	4	4	3	3	18
16	4	4	4	3	3	18
17	5	5	5	5	5	25
18	4	3	4	3	3	17
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21
22	5	5	5	4	3	22
23	4	3	4	3	5	19
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	3	3	4	18
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	5	4	5	23
28	5	4	4	4	4	21
29	5	5	4	4	3	21
30	5	5	5	4	5	24
31	4	4	4	4	4	20
32	5	4	5	5	4	23
33	3	4	3	4	3	17
34	4	4	4	4	4	20
35	5	4	5	5	4	23
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	5	5	4	22
40	4	4	4	4	5	21
41	4	4	3	3	4	18
42	4	4	4	4	3	19

43	4	5	5	5	5	24
44	3	4	4	3	3	17
45	3	4	4	4	4	19
46	4	4	3	3	3	17
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	4	4	4	19
49	4	4	5	5	5	23
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	5	4	4	21
53	4	4	4	4	4	20
54	5	4	4	5	4	22
55	4	5	5	5	5	24
56	5	4	5	5	5	24
57	4	5	4	4	5	22
58	3	3	3	2	4	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	4	4	4	4	19
61	5	5	5	5	5	25
62	3	3	3	5	4	18
63	4	2	3	3	3	15
64	5	5	5	4	5	24
65	5	5	5	5	5	25
66	4	5	5	5	5	24
67	5	4	5	4	5	23
68	4	3	3	3	3	16
69	3	3	3	3	4	16
70	4	4	5	5	5	23
71	5	5	4	5	5	24
72	5	5	5	2	5	22
73	5	5	5	5	4	24
74	4	5	4	4	4	21
75	4	3	3	3	3	16
76	4	5	5	5	5	24
77	5	4	5	4	5	23
78	4	4	3	3	3	17
79	4	2	4	4	4	18
80	3	3	3	3	3	15
81	4	5	4	4	4	21
82	4	3	3	4	3	17
83	5	5	5	5	5	25
84	5	3	4	5	5	22
85	4	4	5	5	5	23
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	3	3	3	17

88	4	3	3	3	3	16
89	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	3	15
91	5	4	4	3	3	19
92	4	4	4	5	5	22
93	3	3	3	3	3	15
94	3	2	3	4	3	15
95	4	3	5	3	3	18
96	4	4	4	3	4	19
97	4	4	4	5	5	22
98	5	4	4	4	4	21
99	5	5	5	5	5	25
100	4	4	4	3	4	19

### 6. Hasil MSI pada Variabel Fitur Layanan ( $X_3$ )

No	Fitur Layanan ( $X_3$ )					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	3.72	3.17	2.20	4.60	3.28	16.97
2	2.35	3.17	3.44	3.43	3.28	15.67
3	3.72	4.43	2.20	2.35	2.12	14.82
4	2.35	3.17	3.44	4.60	3.28	16.84
5	1.00	2.07	2.20	3.43	2.12	10.83
6	3.72	3.17	1.00	3.43	1.00	12.32
7	2.35	2.07	3.44	3.43	3.28	14.58
8	2.35	2.07	2.20	2.35	2.12	11.10
9	1.00	3.17	2.20	2.35	1.00	9.72
10	2.35	4.43	2.20	3.43	3.28	15.69
11	2.35	4.43	3.44	4.60	3.28	18.10
12	2.35	1.00	1.00	3.43	1.00	8.79
13	2.35	3.17	2.20	4.60	2.12	14.45
14	2.35	2.07	2.20	3.43	2.12	12.18
15	2.35	3.17	2.20	2.35	1.00	11.07
16	2.35	3.17	2.20	2.35	1.00	11.07
17	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
18	2.35	2.07	2.20	2.35	1.00	9.98
19	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
20	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
21	3.72	3.17	2.20	3.43	2.12	14.65
22	3.72	4.43	3.44	3.43	1.00	16.02
23	2.35	2.07	2.20	2.35	3.28	12.26

24	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
25	2.35	3.17	1.00	2.35	2.12	11.00
26	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
27	2.35	4.43	3.44	3.43	3.28	16.93
28	3.72	3.17	2.20	3.43	2.12	14.65
29	3.72	4.43	2.20	3.43	1.00	14.78
30	3.72	4.43	3.44	3.43	3.28	18.30
31	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
32	3.72	3.17	3.44	4.60	2.12	17.05
33	1.00	3.17	1.00	3.43	1.00	9.60
34	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
35	3.72	3.17	3.44	4.60	2.12	17.05
36	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
37	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
38	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
39	2.35	3.17	3.44	4.60	2.12	15.68
40	2.35	3.17	2.20	3.43	3.28	14.44
41	2.35	3.17	1.00	2.35	2.12	11.00
42	2.35	3.17	2.20	3.43	1.00	12.16
43	2.35	4.43	3.44	4.60	3.28	18.10
44	1.00	3.17	2.20	2.35	1.00	9.72
45	1.00	3.17	2.20	3.43	2.12	11.93
46	2.35	3.17	1.00	2.35	1.00	9.87
47	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
48	2.35	2.07	2.20	3.43	2.12	12.18
49	2.35	3.17	3.44	4.60	3.28	16.84
50	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
51	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
52	2.35	3.17	3.44	3.43	2.12	14.52
53	2.35	3.17	2.20	3.43	2.12	13.28
54	3.72	3.17	2.20	4.60	2.12	15.82
55	2.35	4.43	3.44	4.60	3.28	18.10
56	3.72	3.17	3.44	4.60	3.28	18.21
57	2.35	4.43	2.20	3.43	3.28	15.69
58	1.00	2.07	1.00	1.00	2.12	7.20
59	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
60	1.00	3.17	2.20	3.43	2.12	11.93
61	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
62	1.00	2.07	1.00	4.60	2.12	10.80

63	2.35	1.00	1.00	2.35	1.00	7.71
64	3.72	4.43	3.44	3.43	3.28	18.30
65	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
66	2.35	4.43	3.44	4.60	3.28	18.10
67	3.72	3.17	3.44	3.43	3.28	17.04
68	2.35	2.07	1.00	2.35	1.00	8.78
69	1.00	2.07	1.00	2.35	2.12	8.55
70	2.35	3.17	3.44	4.60	3.28	16.84
71	3.72	4.43	2.20	4.60	3.28	18.23
72	3.72	4.43	3.44	1.00	3.28	15.87
73	3.72	4.43	3.44	4.60	2.12	18.31
74	2.35	4.43	2.20	3.43	2.12	14.54
75	2.35	2.07	1.00	2.35	1.00	8.78
76	2.35	4.43	3.44	4.60	3.28	18.10
77	3.72	3.17	3.44	3.43	3.28	17.04
78	2.35	3.17	1.00	2.35	1.00	9.87
79	2.35	1.00	2.20	3.43	2.12	11.11
80	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
81	2.35	4.43	2.20	3.43	2.12	14.54
82	2.35	2.07	1.00	3.43	1.00	9.86
83	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
84	3.72	2.07	2.20	4.60	3.28	15.88
85	2.35	3.17	3.44	4.60	3.28	16.84
86	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
87	2.35	3.17	1.00	2.35	1.00	9.87
88	2.35	2.07	1.00	2.35	1.00	8.78
89	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
90	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
91	3.72	3.17	2.20	2.35	1.00	12.44
92	2.35	3.17	2.20	4.60	3.28	15.60
93	1.00	2.07	1.00	2.35	1.00	7.42
94	1.00	1.00	1.00	3.43	1.00	7.43
95	2.35	2.07	3.44	2.35	1.00	11.22
96	2.35	3.17	2.20	2.35	2.12	12.20
97	2.35	3.17	2.20	4.60	3.28	15.60
98	3.72	3.17	2.20	3.43	2.12	14.65
99	3.72	4.43	3.44	4.60	3.28	19.47
100	2.35	3.17	2.20	2.35	2.12	12.20

## 7. Variabel Minat (Y)

NO	Minat (Y)					TOTAL Y
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	4	24
2	3	3	3	4	4	17
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	4	21
5	4	5	3	3	4	19
6	5	3	3	3	5	19
7	4	3	4	4	3	18
8	4	3	4	4	3	18
9	4	4	4	3	3	18
10	4	4	3	3	4	18
11	5	5	4	4	4	22
12	4	4	3	5	4	20
13	4	5	4	4	5	22
14	4	4	4	3	4	19
15	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	4	3	19
17	5	5	5	5	5	25
18	3	4	3	5	4	19
19	4	4	4	4	4	20
20	4	3	4	3	3	17
21	5	5	4	4	4	22
22	3	4	3	5	3	18
23	4	4	4	3	3	18
24	3	4	3	4	4	18
25	3	4	4	4	4	19
26	4	4	4	4	4	20
27	4	5	4	4	2	19
28	4	4	3	4	3	18
29	3	4	4	3	4	18
30	5	5	5	4	4	23
31	5	5	3	4	4	21
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	4	3	4	19
34	3	3	4	3	4	17
35	4	5	5	4	4	22
36	5	5	5	5	5	25



37	4	5	5	4	5	23
38	4	4	4	3	3	18
39	5	5	5	5	4	24
40	5	4	5	4	5	23
41	4	4	3	3	4	18
42	4	3	4	3	4	18
43	4	4	5	4	4	21
44	4	4	3	4	4	19
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	3	19
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	5	5	4	4	22
53	5	4	5	4	5	23
54	4	4	5	4	5	22
55	4	5	5	5	5	24
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	5	4	5	5	5	24
60	4	4	4	4	3	19
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	3	19
63	3	4	3	3	4	17
64	4	5	4	4	4	21
65	4	5	4	5	4	22
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	5	21
70	4	4	4	3	4	19
71	4	5	4	4	5	22
72	5	5	4	4	3	21
73	3	3	4	3	4	17
74	5	5	4	4	4	22
75	4	4	5	5	5	23

76	3	3	4	4	3	17
77	5	5	4	5	5	24
78	5	5	5	5	4	24
79	4	4	5	5	5	23
80	5	5	4	5	5	24
81	3	3	4	3	4	17
82	4	3	4	4	4	19
83	5	5	5	5	5	25
84	4	5	5	4	4	22
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	4	20
89	4	5	4	4	4	21
90	4	4	5	5	5	23
91	4	4	5	5	5	23
92	4	5	4	4	4	21
93	5	5	4	5	5	24
94	5	4	5	4	5	23
95	4	3	4	3	3	17
96	4	3	3	4	3	17
97	4	4	4	5	4	21
98	4	4	5	5	5	23
99	5	5	5	5	5	25
100	4	4	4	4	5	21

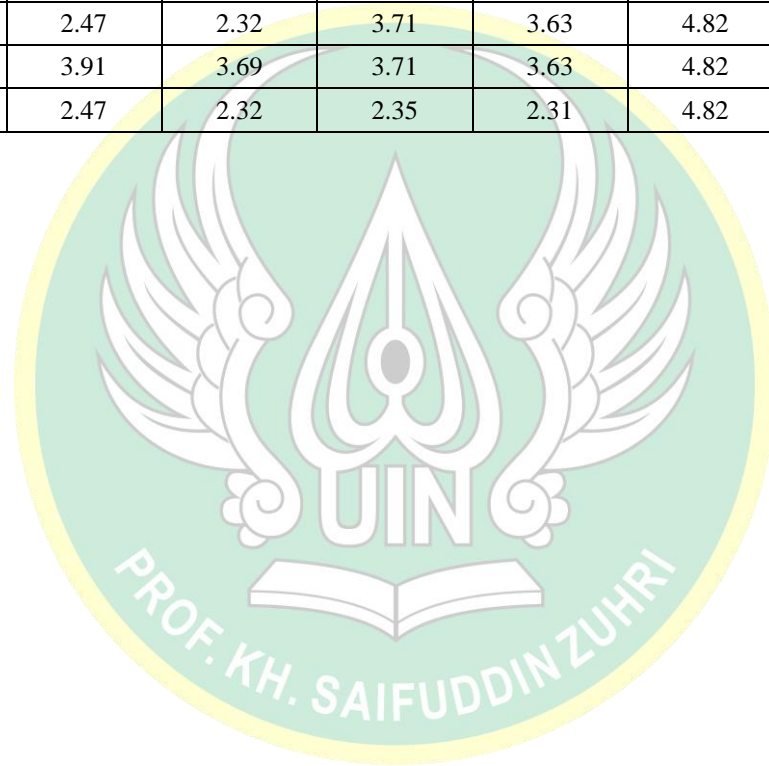
### 8. Hasil MSI pada Variabel Minat (Y)

No	Minat (Y)					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	3.91	3.69	3.71	3.63	3.49	18.43
2	1.00	1.00	1.00	2.31	3.49	8.79
3	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
4	3.91	2.32	2.35	2.31	3.49	14.37
5	2.47	3.69	1.00	1.00	3.49	11.64
6	3.91	1.00	1.00	1.00	4.82	11.74
7	2.47	1.00	2.35	2.31	2.25	10.37
8	2.47	1.00	2.35	2.31	2.25	10.37

9	2.47	2.32	2.35	1.00	2.25	10.38
10	2.47	2.32	1.00	1.00	3.49	10.27
11	3.91	3.69	2.35	2.31	3.49	15.74
12	2.47	2.32	1.00	3.63	3.49	12.90
13	2.47	3.69	2.35	2.31	4.82	15.63
14	2.47	2.32	2.35	1.00	3.49	11.62
15	2.47	2.32	2.35	1.00	3.49	11.62
16	2.47	2.32	2.35	2.31	2.25	11.69
17	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
18	1.00	2.32	1.00	3.63	3.49	11.44
19	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
20	2.47	1.00	2.35	1.00	2.25	9.06
21	3.91	3.69	2.35	2.31	3.49	15.74
22	1.00	2.32	1.00	3.63	2.25	10.20
23	2.47	2.32	2.35	1.00	2.25	10.38
24	1.00	2.32	1.00	2.31	3.49	10.11
25	1.00	2.32	2.35	2.31	3.49	11.46
26	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
27	2.47	3.69	2.35	2.31	1.00	11.80
28	2.47	2.32	1.00	2.31	2.25	10.34
29	1.00	2.32	2.35	1.00	3.49	10.15
30	3.91	3.69	3.71	2.31	3.49	17.10
31	3.91	3.69	1.00	2.31	3.49	14.39
32	2.47	2.32	1.00	2.31	3.49	11.58
33	2.47	2.32	2.35	1.00	3.49	11.62
34	1.00	1.00	2.35	1.00	3.49	8.83
35	2.47	3.69	3.71	2.31	3.49	15.66
36	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
37	2.47	3.69	3.71	2.31	4.82	16.99
38	2.47	2.32	2.35	1.00	2.25	10.38
39	3.91	3.69	3.71	3.63	3.49	18.43
40	3.91	2.32	3.71	2.31	4.82	17.08
41	2.47	2.32	1.00	1.00	3.49	10.27
42	2.47	1.00	2.35	1.00	3.49	10.30
43	2.47	2.32	3.71	2.31	3.49	14.29
44	2.47	2.32	1.00	2.31	3.49	11.58
45	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
46	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
47	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93

48	2.47	2.32	2.35	2.31	2.25	11.69
49	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
50	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
51	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
52	2.47	3.69	3.71	2.31	3.49	15.66
53	3.91	2.32	3.71	2.31	4.82	17.08
54	2.47	2.32	3.71	2.31	4.82	15.63
55	2.47	3.69	3.71	3.63	4.82	18.32
56	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
57	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
58	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
59	3.91	2.32	3.71	3.63	4.82	18.40
60	2.47	2.32	2.35	2.31	2.25	11.69
61	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
62	2.47	2.32	2.35	2.31	2.25	11.69
63	1.00	2.32	1.00	1.00	3.49	8.81
64	2.47	3.69	2.35	2.31	3.49	14.29
65	2.47	3.69	2.35	3.63	3.49	15.61
66	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
67	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
68	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
69	2.47	2.32	2.35	2.31	4.82	14.26
70	2.47	2.32	2.35	1.00	3.49	11.62
71	2.47	3.69	2.35	2.31	4.82	15.63
72	3.91	3.69	2.35	2.31	2.25	14.50
73	1.00	1.00	2.35	1.00	3.49	8.83
74	3.91	3.69	2.35	2.31	3.49	15.74
75	2.47	2.32	3.71	3.63	4.82	16.96
76	1.00	1.00	2.35	2.31	2.25	8.90
77	3.91	3.69	2.35	3.63	4.82	18.40
78	3.91	3.69	3.71	3.63	3.49	18.43
79	2.47	2.32	3.71	3.63	4.82	16.96
80	3.91	3.69	2.35	3.63	4.82	18.40
81	1.00	1.00	2.35	1.00	3.49	8.83
82	2.47	1.00	2.35	2.31	3.49	11.60
83	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
84	2.47	3.69	3.71	2.31	3.49	15.66
85	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
86	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77

87	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
88	2.47	2.32	2.35	2.31	3.49	12.93
89	2.47	3.69	2.35	2.31	3.49	14.29
90	2.47	2.32	3.71	3.63	4.82	16.96
91	2.47	2.32	3.71	3.63	4.82	16.96
92	2.47	3.69	2.35	2.31	3.49	14.29
93	3.91	3.69	2.35	3.63	4.82	18.40
94	3.91	2.32	3.71	2.31	4.82	17.08
95	2.47	1.00	2.35	1.00	2.25	9.06
96	2.47	1.00	1.00	2.31	2.25	9.02
97	2.47	2.32	2.35	3.63	3.49	14.25
98	2.47	2.32	3.71	3.63	4.82	16.96
99	3.91	3.69	3.71	3.63	4.82	19.77
100	2.47	2.32	2.35	2.31	4.82	14.26















X <sub>2.6</sub>	Pearson Correlation	0.067	,357**	,379**	,528**	,558**	1	,539**	,728**
	Sig. (1-tailed)	0.254	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X <sub>2.7</sub>	Pearson Correlation	0.046	,231*	,183*	,472**	,396**	,539**	1	,608**
	Sig. (1-tailed)	0.323	0.010	0.034	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,422**	,693**	,688**	,823**	,742**	,728**	,608**	1
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).									
* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).									

#### 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan (X<sub>3</sub>)

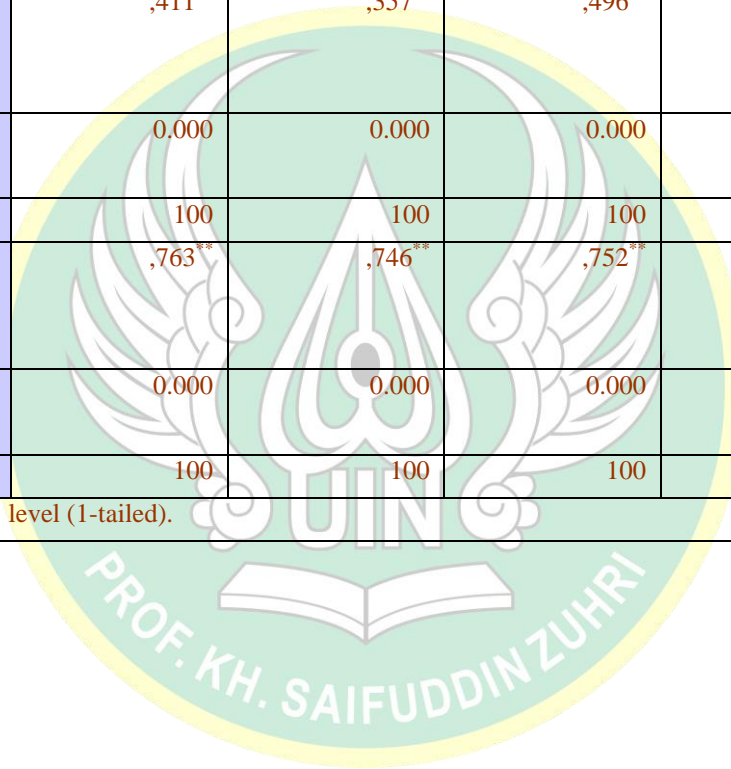
		Correlations					
		X <sub>3.1</sub>	X <sub>3.2</sub>	X <sub>3.3</sub>	X <sub>3.4</sub>	X <sub>3.5</sub>	Jumlah
X <sub>3.1</sub>	Pearson Correlation	1	,517**	,539**	,402**	,416**	,724**
	Sig. (1-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X <sub>3.2</sub>	Pearson Correlation	,517**	1	,609**	,417**	,524**	,777**
	Sig. (1-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X <sub>3.3</sub>	Pearson Correlation	,539**	,609**	1	,588**	,700**	,868**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X <sub>3.4</sub>	Pearson Correlation	,402**	,417**	,588**	1	,609**	,764**

	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
X <sub>3.5</sub>	Pearson Correlation	,416**	,524**	,700**	,609**	1	,821**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,724**	,777**	,868**	,764**	,821**	1
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).							

## 5. Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Jumlah
Y.1	Pearson Correlation	1	,565**	,470**	,427**	,411**	,763**
	Sig. (1-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,565**	1	,390**	,493**	,357**	,746**
	Sig. (1-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,470**	,390**	1	,467**	,496**	,752**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,427**	,493**	,467**	1	,471**	,762**

	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	,411**	,357**	,496**	,471**	1	,731**
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	,763**	,746**	,752**	,762**	,731**	1
	Sig. (1-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).							



**6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.815	16

**7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan ( $X_2$ )**

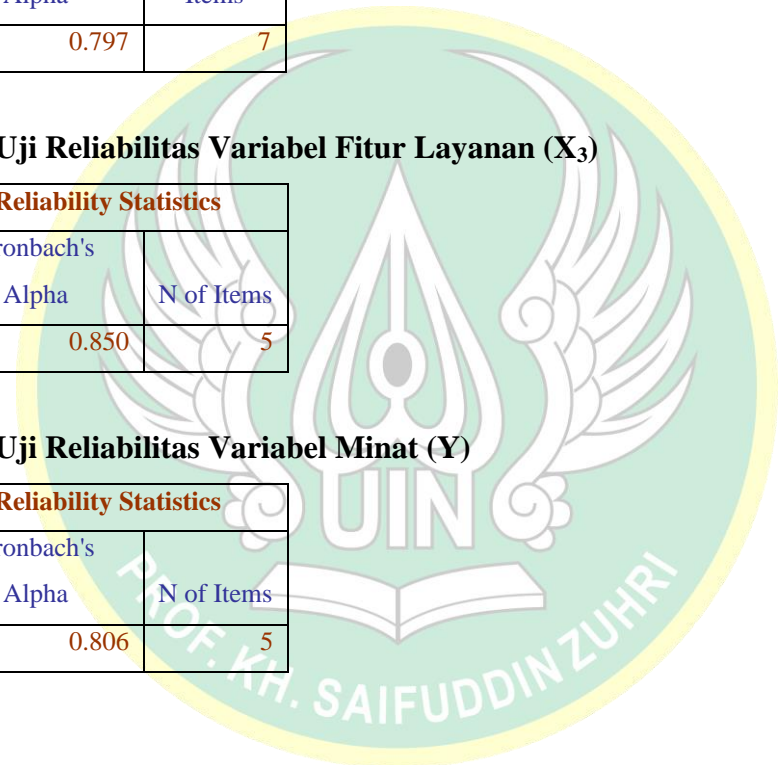
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.797	7

**8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Layanan ( $X_3$ )**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.850	5

**9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.806	5





## 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.07617918
Most Extreme Differences	Absolute	0.060
	Positive	0.042
	Negative	-0.060
Test Statistic		0.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

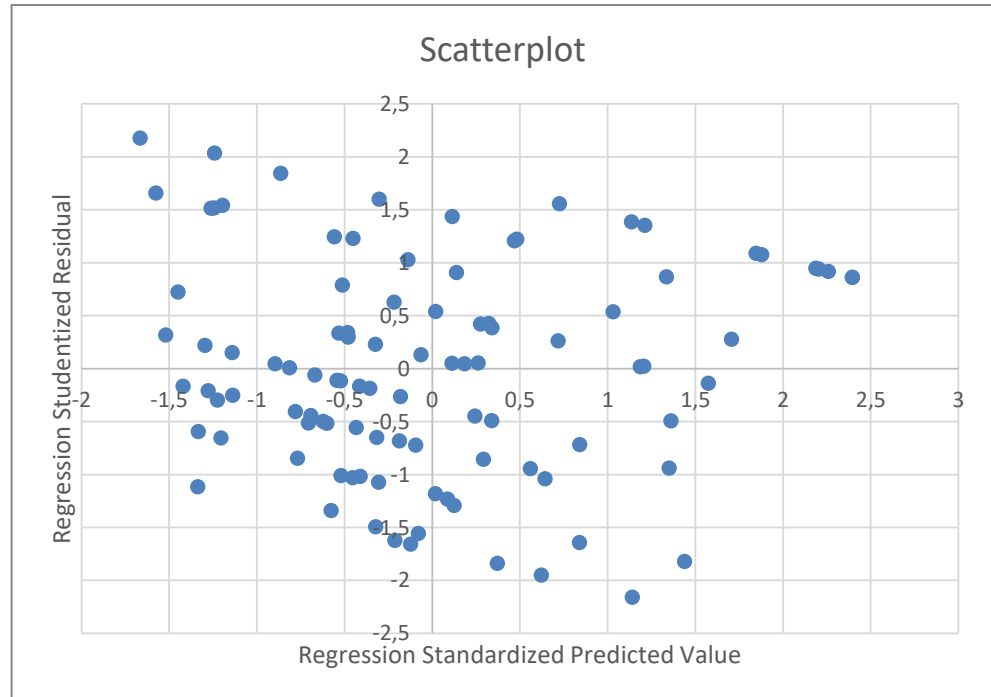
## 11. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.633	2.636		1.378	0.171		
	Kemudahan	0.114	0.049	0.232	2.335	0.022	0.891	1.122
	Keamanan	0.092	0.079	0.114	1.167	0.246	0.919	1.088
	Fitur Layanan	0.190	0.093	0.204	2.053	0.043	0.888	1.126

a. Dependent Variable: Minat

## 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

### a. Plotter



### b. Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,110	1,494	0,743	0,459
	Kemudahan	0,021	0,028	0,081	0,451
	Keamanan	0,029	0,045	0,069	0,513
	Fitur Layanan	-0,021	0,053	-0,042	-0,394

a. Dependent Variable: ABSRES

### 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,398 <sup>a</sup>	0.158	0.132	3.12387
a. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan				
b. Dependent Variable: Minat				

### 14. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.633	2.636		1.378	0.171		
	Kemudahan	0.114	0.049	0.232	2.335	0.022	0.891	1.122
	Keamanan	0.092	0.079	0.114	1.167	0.246	0.919	1.088
	Fitur Layanan	0.190	0.093	0.204	2.053	0.043	0.888	1.126
a. Dependent Variable: Minat								

### 15. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.815	3	58.605	6.005	,001 <sup>b</sup>
	Residual	936.825	96	9.759		
	Total	1112.640	99			
a. Dependent Variable: Minat						
b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kemudahan						

## Lampiran 6. Dokumentasi Observasi

### Pembagian Kuesioner pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Eka Syah Putra
2. NIM : 1917202173
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Banyumas, 15 April 2000
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Nama Orang Tua
  - a. Nama Ayah : Priyanto
  - b. Nama Ibu : Dainah

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD/ MI : SD N 1 Kalikesur (2013)
2. SMP/ MTS : SMP N 1 Kedungbanteng (2016)
3. SMA/ SMK : SMK Diponegoro 3 Kedungbanteng (2019)
4. Perguruan Tinggi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

### C. Pengalaman Organisasi

1. Pramuka AMFADEMA (2018)
2. IPNU Ranting Desa Kalikesur (2018)
3. Karang Taruna GEMA (2019)
4. Panitia HUT RI ke-77 Kecamatan Madukara, Banjarnegara (2022)

### D. Pengalaman Kerja/ Magang

1. Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pajak Pratama Purwokerto (2019)
2. Praktik Kerja Lapangan di Perusahaan Asuransi BUMIDA Cabang Purwokerto (2023)
3. Bagian pencatatan keuangan pada perusahaan Depot Air Banyu Belik (2019)
4. Mengajar Les Privat Matematika (2023)

Purwokerto, 12 Oktober 2023



Eka Syah Putra