

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *BSI MOBILE*
(Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)**



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 :

FANNY APRILLIA

NIM. 1917202097

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanny Aprillia

NIM : 1917202097

Jenjang : S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)

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

Purwokerto, 29 Desember 2023

Saya yang menyatakan,



Fanny Aprillia

NIM. 1917202097



**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 FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN BSI MOBILE (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon
Jeruk Jakarta Barat)**

Yang disusun oleh Saudara **FANNY APRILLIA NIM 1917202097** 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, 17 Januari 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

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

Sekretaris Sidang/Penguji

Amanah Aida Qur'An, S.E.Sy., M.E.
NIP. 19930820 202012 2 013

Pembimbing/Penguji

Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Purwokerto, 19 Januari 2024



Dr. H. Jamaluddin 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 Fanny Aprillia NIM 1917202097 yang berjudul :

Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)

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.).

Purwokerto, 29 Desember 2023
Pembimbing,


Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it’s a worth the wait”

“Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri” (Hindia)

PERSEMBAHAN :

Dengan segenap hati, Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua tercinta, Bapak Turwanto dan Mamah Anis, ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus dan semangat yang tak ternilai. Serta untuk orang terdekatku yang tersayang, dan untuk almamater hijau kebanggaanku.



**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN BSI MOBILE (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan
Kebon Jeruk Jakarta Barat)**

Fanny Aprillia

NIM. 1917202097

E-mail : fnnaprillia@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Indonesia, sebagai negara mayoritas Muslim dengan populasi Muslim mencapai 231 juta pada tahun 2021, menggambarkan potensi besar dalam pengembangan sektor keuangan syariah. Munculnya teknologi dan penetrasi internet yang pesat di kalangan masyarakat telah memperkuat popularitas layanan perbankan digital, khususnya *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai pelaku utama di sektor ini, menghadapi berbagai tantangan keamanan, termasuk serangan *ransomware* pada tahun 2022. Inovasi dan peningkatan keamanan menjadi kunci dalam mempertahankan minat nasabah di era layanan perbankan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile pada masyarakat di Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner *google form*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *sampling purposive* dengan jumlah responden 100 orang dan populasinya adalah masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan metode SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, kepercayaan dan keamanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile di Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Pada uji R Square, menjelaskan bahwa variabel fitur layanan, kepercayaan dan keamanan dapat mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan BSI mobile sebesar 62,1%, sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel religiusitas, kemudahan, literasi keuangan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fitur Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Minat Nasabah, BSI Mobile.

**INFLUENCE OF SERVICE FEATURES, TRUST, AND SECURITY ON
CREDITORS' INTEREST IN TRANSACTING USING BSI MOBILE
(Case Study in Kebon Jeruk District, West Jakarta)**

Fanny Aprillia

NIM. 1917202097

E-mail : fnnaprillia@gmail.com

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

ABSTRACT

Indonesia, as a Muslim-majority country with a Muslim population reaching 231 million by 2021, illustrates great potential in the development of the Islamic finance sector. The rise of technology and rapid internet penetration among the public has strengthened the popularity of digital banking services, particularly mobile banking. Bank Syariah Indonesia (BSI), as a major player in this sector, faces various security challenges, including ransomware attacks by 2022. Innovation and improved security are key in maintaining customer interest in the era of digital banking services. This study aims to determine the effect of service features, trust, and security on customer interest in transacting using BSI Mobile in the community in Kebon Jeruk District, West Jakarta.

The research method used in this study is quantitative with data collection techniques through the distribution of google form questionnaires. The sampling technique used is non probability sampling with purposive sampling technique with a total of 100 respondents and the population is the community, especially customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kebon Jeruk District, West Jakarta. The data analysis used is validity test, reliability test, classical assumption test and hypothesis testing using multiple linear regression analysis with SPSS method.

The results of this study indicate that the variables of service features, trust and security partially and simultaneously have a significant effect on customer interest in transacting using BSI Mobile in Kebon Jeruk District, West Jakarta. In the R Square test, it explains that the variables of service features, trust and security can affect the interest in transacting using BSI mobile by 62.1%, while the remaining 37.9% is influenced by variables of religiosity, convenience, financial literacy that are not included in this study.

Keywords: Service Features, Trust, Security, Customer Interest, BSI Mobile.

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.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba ^ˀ	B	Be
ت	ta ^ˀ	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	H	ha (dengan garis dibawah)
خ	kha ^ˀ	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik diatas)
ر	ra ^ˀ	R	Rr
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	S	es (dengan garis dibawah)
ض	d ^ˀ ad	D	de (dengan garis dibawah)
ط	ṭa	T	te (dengan garis dibawah)
ظ	Ža	Z	zet (dengan garis dibawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa ^ˀ	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

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	Ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكة	Ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	jizyah
-----	---------	--------	------	---------	--------

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة أولياء	Ditulis	karâmah al-auliyâ
--------------	---------	-------------------

- b. Bila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة النطر	Ditulis	zakât al-fîr
------------	---------	--------------

4. Vokal Pendek

ó	Fathah	Ditulis s	a
ó	Kasrah	Ditulis s	i
ó	Dammah	Ditulis s	u

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	a
	جَاهِلِيَّة	Ditulis	Jâhiliyah
2.	Fathah + ya" mati	Ditulis	a
	تَانَس	Ditulis	Tansa
3.	Kasrah + ya" mati	Ditulis	i
	كَارِم	Ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	u
	فُرُود	Ditulis	Furûd

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya" mati	Ditulis	ai
	بَيْن	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قَوْل	Ditulis	qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	a'antum
أَعْدَات	Ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

أَلْقِيَاس	Ditulis	al-qiyâs
------------	---------	----------

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

السَّوَاء	Ditulis	as-samâ
-----------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوي الفروض	Ditulis	zawi al-furūd
------------	---------	---------------



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji syukur atas limpahan rahmat, ridho, serta karunia dari Allah SWT, merupakan perwujudan syukur paling sederhana dari seorang hamba yang telah dikabulkan doanya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)” dapat terselesaikan dengan baik. Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada kekasih langit dan bumi Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari zaman yang diselimuti oleh kebodohan, ketakutan menuju zaman yang penuh ketenangan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan, bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materil. Oleh karena itu dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terimakasih kepada:

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

6. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M. Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, bimbingan, arahan dengan penuh kesabaran, motivasi, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Segenap dosen, staff, tata usaha, dan civitas akademis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Responden Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tanpa adanya bantuan kalian mungkin penelitian ini tidak bisa berjalan dengan baik.
13. Kepada keluarga tersayang, Bapak Turwanto dan Mamah Anis serta adik saya, Dwi Permaya Mutiatun yang senantiasa selalu memberi semangat dan doa disetiap harinya serta kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih banyak, semoga selalu diberikan kesehatan, perlindungan dan keberkahan dalam hidup oleh Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal'alam.
14. Terima kasih kepada keluarga besar Kakek Yaswari dan Nini Narisah yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya kepada penulis.
15. Teman baik penulis, Hita, Melvi, Aina, Novita, Hana, Zahwa, Melly, Sulis, Mba Wawa, Nayang, Jihan, Olip Bonai, Risma, dan Hanifah. Terima kasih

banyak atas kebaikan kalian dalam menerima, memotivasi, merangkul, menguatkan dan menemani dalam segala kehidupan.

16. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Radhit Adiba Indra Cahya. Terima kasih telah menemani meluangkan baik waktu, pikiran, maupun materi kepada penulis. Terima kasih telah memberi semangat, tempat berkeluh kesah, support system terbaik, selalu menjadi penenang serta telah menjadi sosok rumah yang selama ini dicari. Semoga Allah SWT selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
17. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah B 2019 yang telah memberikan cerita, dukungan serta mewarnai hari-hari selama proses perkuliahan.
18. Serta seluruh pihak yang telah mendoakan, membantu dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT selalu memberikan pertolongan dalam setiap langkah kita dan memberikan balasan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi saya ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 29 Desember 2023



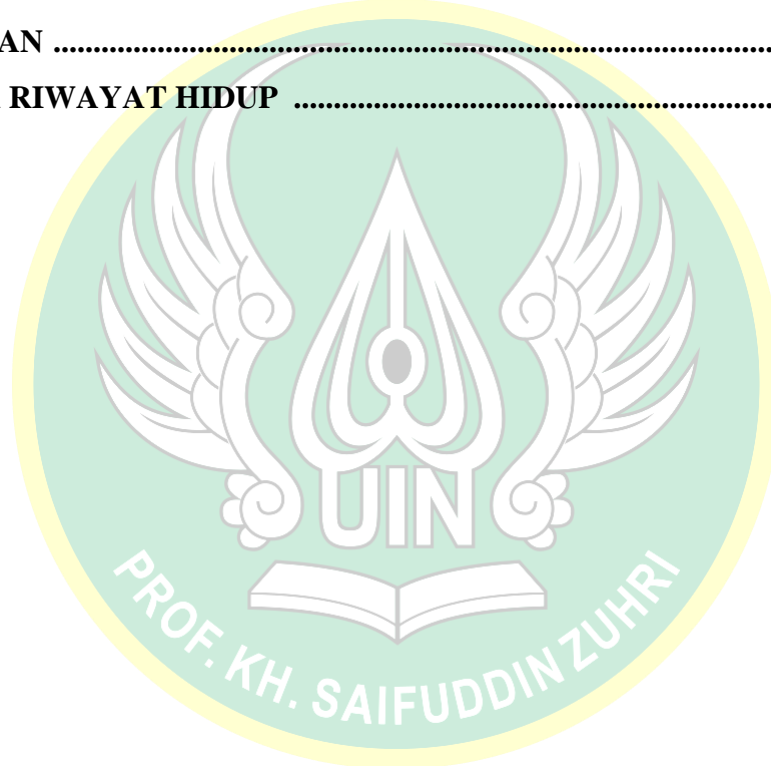
Fanny Aprillia
NIM. 1917202097

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
----------------------------------	-----------

LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Sistematika Pembahasan	13
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	14
B. Landasan Teologis	28
C. Kajian Pustaka	30
D. Kerangka Berfikir	33
E. Hipotesis Penelitian	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	37
D. Variabel dan Indikator Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Sumber Data	43
G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Hasil Kuisisioner	55
C. Karakteristik Responden	56
D. Hasil Analisis Data	59
E. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah User BSI Mobile di Indonesia	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian	40
Tabel 3.2	Skor Skala Likert	42
Tabel 4.1	Daftar Kecamatan dan Kelurahan se-Jakarta Barat	53
Tabel 4.2	Pengumpulan data	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Fitur Layanan	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Keamanan	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas minat	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2	Data Pengguna Internet Berdasarkan Usia	4
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	34
Gambar 3.1	Laju Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Kebon Jeruk	39
Gambar 4.1	Peta Provinsi DKI Jakarta.....	51
Gambar 4.2	Peta Kota Administrasi Jakarta Barat	53



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Penelitian Kuisisioner
- Lampiran 3 Data Tabulasi Responden
- Lampiran 4 Tabel
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11 Surat Kesediaan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 12 Surat Permohonan Riset Penelitian
- Lampiran 13 Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 15 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 16 Sertifikat KKN
- Lampiran 17 Sertifikat PPL
- Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia (Fidhayanti, 2012). (World Population Review, 2021) mencatat bahwa negara Indonesia menduduki urutan pertama pada tahun 2021 yang memiliki jumlah penduduk muslim paling besar secara keseluruhan berjumlah 231 juta jiwa yang mana 86,7% dari populasi Indonesia dan hampir 13% dari total populasi muslim dunia. Pada bulan Juni 2021 penduduk Indonesia berjumlah 272,23 juta jiwa, dimana 236,53 juta jiwa (86,88%) diantaranya adalah beragama Islam. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Indonesia merupakan muslim (Ellin, dkk, 2023).

Dengan adanya fakta tersebut, diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia, khususnya pada bidang ekonomi yang berbasis syariah. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan RI (2021) keuangan berbasis syariah menjadi salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat pada industri keuangan global, mengalahkan pasar keuangan konvensional dalam satu dasa warsa terakhir. Dewasa ini teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Di antara bidang teknologi dengan pertumbuhan tercepat dan terasa salah satunya adalah teknologi informasi. Jika zaman dahulu informasi sangat sulit didapatkan, namun pada masa sekarang dengan munculnya sebuah internet telah memudahkan semua kalangan untuk mendapatkannya. (Wajdi, et al., 2017).

Kemajuan teknologi yang cepat juga tidak terlepas dari upaya yang secara konsisten diadopsi dari kecepatan dan kemudahan teknologi. Pada 26 Maret 2023, laporan Worldometers menyatakan bahwa terdapat 668,61 juta jiwa penduduk yang tinggal di negara-negara Asia Tenggara. Tercatat, Indonesia menempati posisi pertama dari sepuluh negara lainnya dengan populasi penduduk terbanyak sejumlah 281,39 juta jiwa. Menurut

Worldometers.info (Maret 2023), wilayah kota Jakarta memiliki populasi terbanyak di antara kota-kota penting lainnya di Indonesia, dengan jumlah 8,54 juta jiwa. Diikuti oleh wilayah Surabaya sebanyak 2,37 juta jiwa, wilayah Medan sebanyak 1,75 juta jiwa dan wilayah-wilayah lainnya.

Gambar 1.1
Data Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: Hootsuite dan We Are Sosial, 2023

Berdasarkan gambar diatas, Jumlah pengguna internet di Indonesia dilaporkan mencapai 212,9 juta orang hingga Januari 2023. Angka ini tumbuh 5% dari tahun sebelumnya dengan kenaikan 10,3 juta orang. Berdasarkan hasil riset Hootsuite dan We Are Sosial yang diunggah Bill Clinton, dari total keseluruhan masyarakat Indonesia sebanyak 281,39 juta jiwa, presentase pengguna internet Indonesia menjangkau 77%. Sementara untuk jumlah pengguna internet yang menggunakan smartphone di Indonesia, riset mencatat ada 353,8 juta jiwa. Angka ini mencakup presentase hingga 128% dari total keseluruhan populasi. Selain itu, angka ini juga meningkat 8,5 juta atau 2,4% dari riset yang dilakukan pada Januari 2021.

Seiring dengan semakin sibuknya masyarakat, mereka cenderung menggunakan fasilitas yang lebih mudah dan efisien yang dapat membantu dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan baik dalam dunia bisnis maupun dalam perusahaan. Saat ini, layanan *mobile banking* banyak

digunakan dan ditawarkan oleh bank, baik bank konvensional maupun bank syariah. Tidak dapat dipungkiri bahwa layanan langsung yang diberikan oleh bank kurang kompetitif, misalnya pelanggan membuang banyak waktu hanya untuk menyetor uang dengan datang ke lokasi dan mengantri selama sepuluh menit atau lebih. Hal itu dapat merugikan nasabah karena dengan waktu yang terbuang bisa digunakan untuk kesempatan lain. Oleh karena itu, perusahaan menawarkan layanan *mobile banking*, yang merupakan peningkatan layanan kepada nasabah (Nurul, 2022).

Sektor perbankan telah memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk menciptakan layanan baru. Agar bank dapat bersaing memperebutkan pangsa pasar, pengembangan layanan perbankan berbasis teknologi (transaksi elektronik) sangatlah penting. Layanan ini dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Debit Card*, *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi pihak bank untuk merebut pangsa pasar. Nasabah dapat mengakses melalui komputer atau jaringan internet setiap saat untuk melakukan transaksi non-tunai dengan mudah dan nyaman (Rithmaya, 2016)

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat penduduk Indonesia telah merasakan akses internet mencapai 78,19% pada 2023 atau menembus 215,62 juta jiwa dari total populasi sebesar 281,39 juta jiwa. Berdasarkan usia, pengguna internet sendiri paling banyak di kategori 20-29 tahun, menyusul usia 30-49 tahun (apjii.or.id, Maret 2023). Kemudian Sekjen APJII Henri Kasyafi Soemartono juga mengatakan bahwa dari segmen umur, ternyata dari usia 15-19 tahun mempunyai penetrasi paling tinggi mencapai 91%. Berikut data penggunaan internet dari APJII:

Gambar 1.2
Data Penggunaan Internet Berdasarkan Usia



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2018

Berdasarkan gambar 1.2, menunjukkan bahwa soal penggunaan internet ini yang menduduki posisi teratas lainnya yaitu 20-24 tahun dengan penetrasi 88,5%. Kemudian ada kelompok umur 25-29 tahun dengan penetrasi 82,7%. Usia 30-34 tahun dan 35-39 tahun memiliki tingkat penetrasi terendah, masing-masing sebesar 76,5% dan 68,5%. Dalam penetrasi penggunaan internet yang tinggi di Indonesia, salah satu fokus utama dalam pemerintahan adalah ekonomi digital.

Hal ini memberikan peluang untuk merancang strategi pemasaran yang efektif dengan menggaet pangsa pasar di berbagai lingkungan. Tak terkecuali dalam bidang perbankan syariah, yang sedang menghadapi revolusi industri 4.0. Berdasarkan data dunia lembaga keuangan tahun 2017, menyebutkan bahwa 46% masyarakat di Indonesia masih ada yang belum tersentuh dengan layanan perbankan (*unbanked*). Namun, permasalahan itu dapat diselesaikan dengan memanfaatkan teknologi digital seperti internet (mediaindonesia.com, Oktober 2020).

Dalam surat edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP/2004, menyebutkan bahwa bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank salah satunya adalah layanan *mobile banking* yang merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang nasabahnya memungkinkan dapat memperoleh informasi serta komunikasi, melakukan transaksi perbankan melalui

jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet saja. Inovasi layanan perbankan di Indonesia diharapkan juga dapat menekankan antrian dan *transactional cost* yang terjadi di kantor-kantor perbankan (Kusumawati, 2015).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat transaksi *internet banking* mencapai Rp 20,09 triliun per Agustus 2021. Begitu juga dengan SMS dan *mobile banking* pada periode yang sama. Tingginya transaksi digital ini berasal dari aktivitas dan jumlah penggunaannya yang juga meningkat. Tercatat, jumlah akun nasabah di Lembaga Perbankan Elektronik (LPE) dan Lembaga Perbankan Digital (LPD) naik dari 264 juta akun pada 2018 menjadi 337 juta akun pada 2020. Peningkatan transaksi *mobile banking* ini naik lebih 300 persen dari 2016 hingga Agustus 2021 sebesar 50 persen.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang menggunakan fitur *mobile banking* untuk mempermudah transaksi keuangan nasabah. Nasabah dapat menggunakan BSI Mobile sebagai layanan yang ditawarkan oleh Bank BSI untuk *mobile banking*. Aplikasi bernama BSI Mobile digunakan untuk mempermudah transaksi (Lubis, 2021). Belum lama ini banyak nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang melaporkan bahwa mereka tidak dapat mengakses aplikasi BSI Mobile karena adanya masalah keamanan di bank tersebut. Layanan BSI sempat tidak tersedia karena pemeliharaan sistem, namun laporan berikutnya mengklaim bahwa BSI adalah korban ransomware.

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) sempat *down*, yang dikaitkan dengan kelompok peretas LockBit. Mereka juga mengaku telah mengambil data-data BSI termasuk informasi nasabah. (Suryo, 2023). Alfons Tanujaya seorang pakar keamanan siber di Vaksincom, mengklaim bahwa LockBit tidak hanya sekedar menggertak tetapi mereka memiliki 1,5 TB data BSI yang telah berhasil mereka curi dan dienkrupsi. Menurut catatan detikINET, LockBit adalah geng ransomware mengerikan yang menyumbang 38% dari seluruh serangan di Q1 2022, sehingga

menjadikannya “penguasa” serangan ransomware. Informasi yang diperoleh LockBit dari vSI disimpan dalam 9 basis data dan berisi nomor telepon, alamat, nama, informasi dokumen, jumlah rekening, nomor kartu, transaksi dan banyak lagi data milik dari 15 juta pelanggan dan karyawan. Lockbit juga menegaskan memiliki kata sandi untuk semua sistem internal dan eksternal bank (Prastiwi, 2023).

Terlepas dari konersi sistem *m-banking legacy* bank ke BSI Mobile, ulasan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki beberapa masalah. Hal ini hendaknya menjadi bahan evaluasi bagi Bank syariah Indonesia untuk memperbaiki pelayanannya supaya timbul minat masyarakat terhadap penggunaan BSI Mobile. Salah satu teori yang berkaitan dengan teknologi informasi digunakan untuk mengukur penerimaan individu terhadap teknologi baru adalah teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) berusaha mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam hal penerimaan teknologi, khususnya *m-banking*. Terdapat 5 variabel dalam teori TAM, yaitu: kegunaan persepsian, kemudahan persepsian, sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavior intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Kemudian terdapat dalam teori lain juga mengenai bagaimana menyikapi penggunaan teknologi yaitu *Planned Behavior Theory* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) yang dimana dalam penelitian variabel kepercayaan dan keamanan dapat dijelaskan oleh teori TPB ini keterkaitannya sehingga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam penggunaan teknologi informasi. Teori ini selalu digunakan ketika menjelaskan perilaku individu pada saat penggunaan teknologi. Dengan demikian variabel yang terdapat dalam penelitian ini merupakan salah satu dari penggabungan kedua teori diatas, yaitu minat perilaku menggunakan teknologi, kepercayaan, dan keamanan

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah User BSI Mobile di Indonesia
Tahun 2021 – 2023

No.	Tahun	Jumlah Pengguna	Jumlah Transaksi
1.	2021	3,2 Juta Orang	39,8 Triliun
2.	2022	4,4 Juta Orang	52,5 Triliun
3.	2023	5,1 Juta Orang	64,1 Triliun

Sumber: bankbsi.co.id (data diolah), 2023

PT Bank Syariah Indonesia Tbk mencatat adanya pertumbuhan penggunaan layanan digital BSI Mobile yang sangat pesat. Direktur Utama Bank Syariah Indonesia Hery Gunardi mengatakan, masifnya penetrasi digital membuat masyarakat terbiasa dengan akses terhadap perangkat digital, termasuk keuangan. Layanan digital BSI dikemas dalam BSI Mobile yang di desain sebagai *one stop solution* sebagai sahabat finansial, sahabat sosial dan sahabat spiritual. Beliau menjelaskan sepanjang tahun 2022, pengguna BSI Mobile mengalami peningkatan sekitar 39% menjadi sebanyak 4,4 juta pengguna. Jumlah transaksi digital pada tahun lalu pun melesat sebanyak 28,72%, di tahun 2021 sekitar Rp 39,8 triliun dan di tahun 2022 menjadi Rp 52,5 triliun. Pada tahun ini, transaksi digital diproyeksikan naik 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun (CNBC Indonesia, 2023).

Berdasarkan data dari BPS, Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi 5 wilayah kotamadya dan satu kabupaten administratif, yaitu Kotamadya Jakarta Pusat dengan luas 47,90 km², Jakarta Utara dengan luas 142,20 km², Jakarta Barat dengan luas 126,15 km², Jakarta Selatan dengan luas 145,73 km², dan Kotamadya Jakarta Timur dengan luas 186,73 km², serta Kabupaten Administratif Kepulauan Seribu dengan luas 11,81 km². Pada tahun 2023, Provinsi DKI Jakarta mempunyai jumlah penduduk sebanyak 11.240.000 jiwa dengan laju pertumbuhan 0,92% per tahun (jakarta.bps.go.id, 2023). Oleh karena itu, memanfaatkan aplikasi BSI Mobile dimungkinkan oleh populasi yang padat dan cara hidup berteknologi

canggih di daerah DKI Jakarta. Jika pelayanan digital semakin meningkat, maka kemungkinan masyarakat untuk datang bertransaksi ke Bank semakin sedikit sehingga tidak akan terjadi antrian yang panjang.

Seiring pertumbuhan kebutuhan dan perilaku masyarakat jumlah ini akan terus meningkat dalam memanfaatkan teknologi digital dalam melakukan kegiatan perbankan. Sehingga minat dalam penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia juga akan mengalami peningkatan. Minat dalam menggunakan *mobile banking* merupakan sesuatu yang menunjukkan seberapa jauh bank syariah dipercaya oleh para nasabahnya. Minat juga berarti keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa adanya paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Wardayani, 2011: 9).

Dengan *mobile banking* akan memberikan banyak keuntungan. Bagi nasabah, salah satu keunggulannya adalah dapat mempermudah melakukan transaksi bank serta menghemat waktu dan biaya. Selain itu, dari perspektif bank, *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan biaya bank, sehingga memberikan layanan perbankan yang lebih efisien dibanding harus datang langsung ke bank (Mislah dan Sutisna, 2015).

Selain itu fitur yang beragam jenis dan menarik juga dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Untuk menarik minat para nasabah sebagai pengguna *mobile banking*, bank syariah harus lebih berinovasi dalam mengetahui kebutuhan, keinginan dan selera masyarakat pada saat ini, sehingga mereka percaya dan merasa aman dalam menggunakan layanan perbankan syariah tersebut. Karena minat merupakan salah satu hal penting bagi sektor perbankan syariah (Ida *et al.*, 2020). Layanan *mobile banking* merupakan layanan yang diakses oleh nasabah melalui jarak jauh dan nasabah tidak dibantu lagi secara langsung oleh *customer service / teller* saat menggunakannya.

Pada layanan akses jarak jauh ini, maka nasabah harus mempunyai rasa percaya terhadap bank (Tampubolon *et al.*, 2015). Kepercayaan adalah fondasi penting dalam membangun dan memelihara hubungan jangka

panjang. Kepercayaan sangat penting untuk membuat konsumen atau masyarakat tetap menggunakan suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan maupun organisasi tertentu. Dengan adanya fasilitas layanan yang disediakan oleh sebuah bank, pelayanan selama 24 jam sehari menjadi lebih cepat dan efektif serta bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tidak perlu repot-repot datang mengantri di bank (Aan, 2018).

Semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula. Tetapi layanan *mobile banking* juga dapat mendatangkan peluang kejahatan jika tidak digunakan dengan sebaik mungkin. Seperti halnya masalah kerahasiaan dan keamanan data-data pribadi maupun keuangan. Meyakinkan nasabah akan sistem keamanan dan kerahasiaan data pribadi ketika dalam mengakses *mobile banking* serta adanya server yang rusak maka bank tersebut telah memperoleh kepercayaan dan keamanan dari para nasabahnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu melihat apa saja yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile karena hal tersebut memiliki prospek besar sehingga Bank BSI dapat terus memberikan layanan terbaik dan menambah minat bagi para nasabahnya dalam menggunakan layanan tersebut. Dari penelitian Ahmad dan Bambang (2016) fitur layanan berpengaruh terhadap minat ulang nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Armia Rizky Damayanti (2021) fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan perilaku pemakaian *mobile banking* secara parsial. Sedangkan menurut penelitian Purwadi (2013) fitur layanan tidak berpengaruh terhadap preferensi ulang nasabah terhadap *internet banking*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Irbah shahrifah (2022) kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat generasi milenial di kota Indramayu terhadap penggunaan *fintech*. Menurut penelitian Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino (2021) kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan pada minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hasil penelitian dari Hesti Handinisari (2023)

keamanan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah (2022) variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam penelitian Mukhtisar (2021) keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*.

Dengan adanya fenomena-fenomena tersebut, maka pihak perbankan syariah perlu mencari tahu keinginan nasabah agar dapat menaikkan persentase penggunaan *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI) juga harus melihat apa saja yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* karena *mobile banking* memiliki prospek besar sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat terus memberikan layanan terbaik bagi pengguna *BSI Mobile*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Jhon Fernos & Mairizal Alfadino (2021). Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa beberapa faktor dapat berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian yang akan dilakukan terdapat perbedaan variabel independen berupa fitur layanan dan keamanan yang akan menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya. Masih adanya gap ataupun perbedaan dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terkait minat nasabah yang menggunakan tiga variabel sehingga menjadi daya tarik mengapa variabel-variabel tersebut dipilih.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *BSI Mobile* (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile?
2. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile?
3. Apakah variabel keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile?
4. Apakah variabel fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.
- b. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.
- c. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.
- d. Untuk mengetahui apakah fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

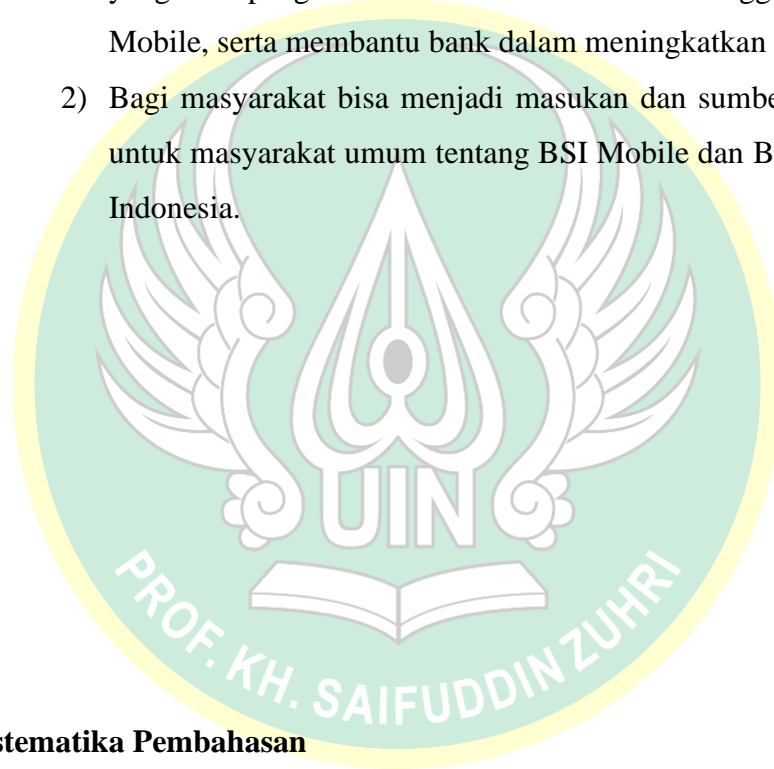
a. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi peneliti diharapkan dapat menambah pengalaman, pemahaman, dan informasi mengenai pengaruh fitur layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber bacaan ilmiah yang memberikan wawasan tentang BSI Mobile dan dapat digunakan sebagai panduan untuk melakukan penelitian-penelitian terkait.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi bank agar membantu bank berkembang lebih baik lagi, memberikan gambaran umum mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile, serta membantu bank dalam meningkatkan keamanan.
- 2) Bagi masyarakat bisa menjadi masukan dan sumber informasi untuk masyarakat umum tentang BSI Mobile dan Bank Syariah Indonesia.



D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah kerangka skripsi secara global, yang bertujuan untuk memberi petunjuk kepada para pembaca tentang permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini berisi tentang pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari kajian pustaka yang meliputi: penelitian terdahulu, kajian teori, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

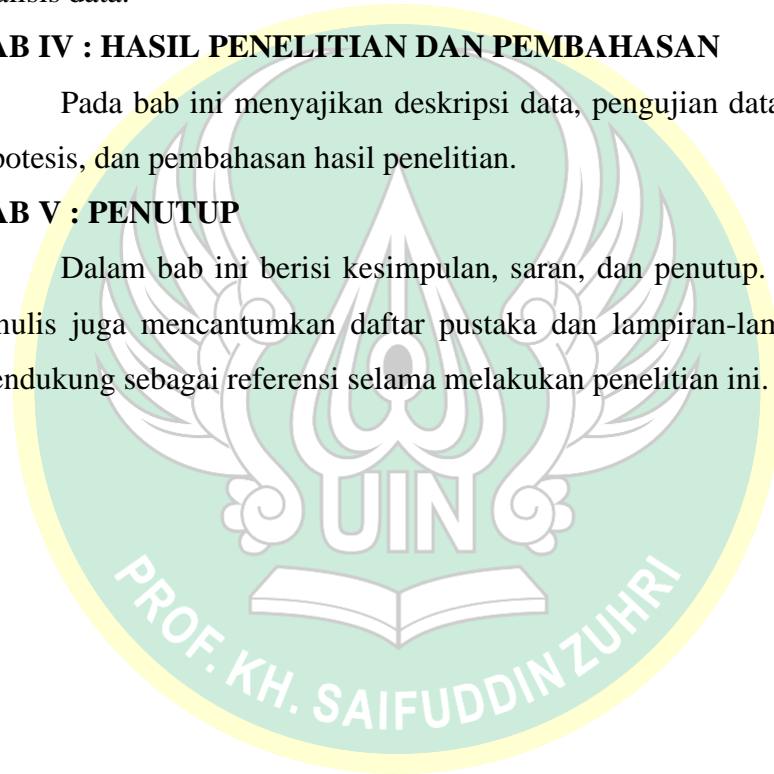
Dalam bab ini berisi penjelasan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, variabel dan indikator penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan teknis analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan deskripsi data, pengujian data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan, saran, dan penutup. Tidak lupa, penulis juga mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang mendukung sebagai referensi selama melakukan penelitian ini.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Pada teori perilaku ada sebuah teori yang berhubungan dengan bagaimana menyikapi penggunaan teknologi, yaitu dikenal dengan istilah TAM (*Technology Acceptance Model*). Teori ini dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989. Davis memaparkan dalam teori TAM ini bahwa dalam penggunaan teknologi ada dua variabel yang mempengaruhi yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Yang dimana sebenarnya ada lima hal yang mendasari teori TAM, antara lain:

- 1) Kegunaan persepsian.
- 2) Kemudahan persepsian.
- 3) Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*).
- 4) Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavior intention to use*)
- 5) Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

Kemudian terdapat dalam teori lain juga mengenai bagaimana menyikapi penggunaan teknologi yaitu *Planned Behavior Theory (TPB)*. Yang dimana dalam penelitian variabel kepercayaan dan keamanan dapat dijelaskan oleh teori TPB ini keterkaitannya sehingga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam penggunaan teknologi informasi. Teori TPB ini dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991, teori ini selalu digunakan ketika menjelaskan perilaku individu pada saat penggunaan teknologi. TPB memiliki keuntungan untuk dapat menganalisis situasi di mana orang tidak memiliki kendali atas perilaku mereka. Dengan demikian variabel yang terdapat dalam penelitian ini merupakan salah satu dari penggabungan

kedua teori diatas, yaitu minat perilaku menggunakan teknologi, kepercayaan, dan keamanan.

2. *Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang tidak mengandalkan riba atau bunga untuk menghasilkan pendapatan. Bank syariah juga disebut sebagai bank tanpa bunga karena lembaga keuangan yang praktik dan layanannya didasarkan pada ajaran Al-Qur'an dan Hadits. Bank Syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam pada saat ini (Wilardjo, 2005).

Pertumbuhan internet di Indonesia menjadi pangsa pasar yang potensial. Persaingan dalam dunia industri perbankan menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan melalui teknologi informasi yang lebih canggih, efektif, aman, nyaman dan terkendali sehingga dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari. *Mobile banking* merupakan teknologi yang inovatif dan menawarkan layanan informasi terkini di bidang perbankan sehingga nantinya dapat membantu para nasabahnya dalam bertransaksi. Selain itu, setiap jenis perbankan baik syariah maupun konvensional kini menggunakan *mobile banking* untuk menyelesaikan transaksi (Zakiah, 2023).

Mobile banking bank syariah yang memiliki banyak kesamaan fungsi dengan *sms banking* dan *internet banking* merupakan pengembangan dari dua inovasi yang telah dilakukan oleh bank-bank syariah sebelumnya. *Mobile banking* menawarkan dan menyediakan banyak layanan perbankan syariah yang sama dengan perbankan online, seperti transfer dana, cek saldo, perubahan rekening, pembayaran, pembelian, dan layanan lainnya (Yusmad, 2018).

Manfaat menggunakan *mobile banking* antara lain mempermudah pekerjaan, meningkatkan pengetahuan individu, mempercepat waktu yang dihabiskan untuk menggunakannya, dan meningkatkan tingkat

produktivitas individu. Tujuan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah untuk mempercepat waktu dan lebih konsisten dalam melakukan transaksi. Kemudahan penggunaan dan berbagai manfaat akan mendorong nasabah Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan aplikasi BSI Mobile. Ada aspek lain yang harus diperhatikan oleh nasabah seperti dengan memperhatikan keamanannya (Fadillah et al., 2022).

Kelemahan dari *m-banking* adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi *blankspot* atau ketidakterediaan jaringan, maka layanan *m-banking* tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan *internet provider* yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan *m-banking*. Selain itu, bahaya akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna *mobile banking*. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah. Jika hal ini terjadi maka akan berakibat pada pencurian ataupun penipuan (Hadi, 2014).

3. Minat

a. Pengertian

Minat adalah suatu proses dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen atas rasa suka dan rasa ketertarikan terhadap suatu barang atau jasa atas pertimbangan tertentu. Menurut Nursiah (2017) minat perilaku (*behavioral*) adalah perilaku seseorang untuk melakukan suatu keinginan tertentu. Masing-masing individu dari minat akan muncul ketika dihadapkan pada beberapa pilihan seperti aktivitas, benda atau hal tertentu yang kemudian untuk menentukan satu pilihannya. Sehingga suatu hal dapat dikatakan seseorang berminat apabila mereka memperhatikan hal tersebut secara konsisten menggunakannya dimasa yang akan

datang dengan rasa senang karena menyukainya dan memiliki rasa ketertarikan tanpa adanya paksaan dari orang lain.

Minat merupakan kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek atau menyenangkan sesuatu objek. Jika seseorang tertarik terhadap produk yang ada didalam bank tersebut, artinya bahwa ia minat. Dari rasa minat tersebut, akan membuat calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk tersebut. (Sciffman et al., 2017) mengatakan ada beberapa aspek minat beli atau memakai pada konsumen, diantaranya yaitu: Tertarik untuk mencari informasi tentang produk, Mempertimbangkan untuk membeli, Tertarik untuk mencoba, Ingin mengetahui produk, Ingin memiliki produk (Sulasih et al., 2022).

Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Menurut Sudarsono dalam Smadi (2012), dapat digolongkan faktor-faktor yang menimbulkan minat sebagai berikut:

a. Faktor kebutuhan dari alam

Kebutuhan disini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.

b. Faktor motif sosial

Dalam diri seseorang minat dapat didorong oleh motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan, pengakuan, dari lingkungan dimana ia berada.

c. Faktor emosional

Faktor ini merupakan perhatian dalam menaruh ukuran intensitas seseorang terhadap sesuatu kegiatan atau objek tertentu.

b. Indikator

Menurut Ferdinand (2014) terdapat empat indikator minat, sebagai berikut:

- 1) Minat Transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- 2) Minat Referensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- 3) Minat Preferensial, yaitu perilaku yang menggambarkan minat seseorang yang memiliki preferensi utama terhadap produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- 4) Minat Eksploratif, yaitu perilaku seseorang yang menggambarkan minat ini untuk selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

4. Fitur Layanan

a. Pengertian

Fitur jasa atau jenis fasilitas yang baik sangat diperlukan untuk konsumen dalam mendukung suatu kinerja bisnis. Suatu produk di fitur dapat dikatakan sebagai aspek sekunder. Fitur merupakan sarana kompetitif dalam bersaing yang membedakan produk perusahaan dengan yang lain. Dari produk pesaing, perusahaan dapat menciptakan diferensiasi produknya melalui fitur. Produk yang ditawarkan dengan fitur sebagian besar berbeda sesuai dengan kelengkapan fungsi dasar produk (Kotler dan Keller, 2016).

Kelengkapan jenis layanan perusahaan adalah salah satu kualitas fitur layanan. Layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan, dan beberapa fitur lainnya) sudah termasuk dalam kemampuan *mobile banking* (Amalia, 2022). Keberadaan dan kecanggihan sebuah fitur menjadi salah satu alasan konsumen untuk memilih suatu produk oleh karena itu sebuah perusahaan penyedia layanan jasa harus senantiasa

melakukan inovasi atau produk/layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

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, Sadaqoh, Wakaf), menggunakan QRIS, dan masih banyak lagi. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi yang dibutuhkan.

b. Indikator

Menurut Poon (2011), ada beberapa konsep yang dapat dijadikan indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) didalam suatu *mobile banking* yaitu:

1) Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa

Kemudahan dalam akses informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada pengguna untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Akses informasinya menyangkut tentang produk apa saja dan jasa yang tersedia pada layanan *mobile banking*.

2) Keberagaman layanan transaksi

Keberagaman layanan transaksi yang tersedia akan dapat menambah kepuasan tersendiri bagi para pengguna layanan, karena terdapat berbagai layanan transaksi yang bisa digunakan dalam melakukan transaksi apapun.

3) Keberagaman fitur

Keberagaman fitur merupakan kumpulan semua produk yang ditawarkan oleh pihak produsen terhadap para konsumen dengan berbagai fitur yang terdapat didalamnya serta dapat memudahkan pengguna nya untuk melakukan transaksi.

4) Inovasi produk

Inovasi produk adalah upaya yang dilakukan untuk memperbaiki, meningkatkan dan mengembangkan produk yang diproduksi selama ini. Pada *mobile banking* adanya fitur-fitur tambahan sehingga nasabah berminat menggunakan sistem *mobile banking* yang disediakan oleh suatu bank.

5) Kepercayaan

Kepercayaan adalah seseorang percaya bahwa fitur yang ada didalam aplikasi tidak menyulitkan mereka pada saat menggunakannya.

c. Fitur BSI Mobile

Beberapa fitur yang ada di dalam BSI Mobile antara lain sebagai berikut:

1) Info rekening

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

2) Transfer uang

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

3) 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 di BSI Mobile. Tarik tunai 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.

4) Bayar

Pada fitur bayar ini terdapat beberapa menu yang memudahkan nasabah dalam pembayaran Akademik, Institusi, PLN, Telepon, Tiket Pesawat, Kapal, dan Kereta Api, *Insurance*, Televisi, 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 kereta api tanpa harus ke stasiun, karena nasabah cukup menggunakan BSI Mobile.

5) Isi ulang dompet digital

Pada fitur ini nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan top up uang elektronik seperti e-money, Go-pay, Ovo, ShopeePay, dan lain sebagainya.

6) 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 kapan pun 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.

7) Buka rekening

Fitur buka rekening ini 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 wadiah*, tabungan *easy mudharabah*, tabungan autoSave, dan Deposito.

8) E-mas (pembelian emas)

Fitur ini dimungkinkan nasabah untuk 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.

9) Toko *online*

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

10) *Keyboard*

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

11) 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.

12) Transaksi Terjadwal

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

5. Kepercayaan

a. Pengertian

Kepercayaan adalah ukuran keyakinan diri seseorang ketika memercayai orang lain tanpa harus mengawasi dan mengendalikannya. Kepercayaan juga merupakan sikap seseorang dalam meyakini sesuatu yang diperoleh dengan berbagai pertimbangan yang matang untuk memahami dan meyakini yang dilakukannya adalah benar (Chandra, 2012).

Menurut Sunarto dalam Junai (2016) kepercayaan nasabah atau konsumen (*customer beliefs*) adalah semua tentang pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang atribut, objek, dan manfaatnya. Objek disini dapat berupa orang, produk, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut adalah fitur atau karakteristik yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek.

Menurut Jasfar (2009) kepercayaan yang ada di perusahaan penyedia jasa merupakan hal yang sangat penting, karena perusahaan menjanjikan produk yang tidak perlu dilihat. Ketika seseorang melakukan transaksi menggunakan sistem teknologi *mobile banking* kepercayaan menjadi sesuatu yang sangat penting karena dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* terlebih dilakukan secara digital atau online yang dimana tidak bertemunya pihak penyedia jasa dengan pelanggan.

Dalam konteks perbankan, kepercayaan menjadi sumber kekuatan utama yang sangat dibutuhkan nasabah disetiap perusahaan dengan beragam jenis kegiatannya. Dengan kata lain,

adanya kepercayaan dari nasabah yang mempercayai bank syariah maka bank syariah dapat maju dan berkembang. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan individu akan kebaikan individu atau kelompok lain atau perusahaan dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk kepentingan bersama.

Ganesan dan Shankar menjelaskan bahwa kepercayaan itu merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu:

- 1) *Credibility*: yang didasarkan kepada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektivitas dan kehandalan pekerjaan.
- 2) *Benevolence*: yang didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan, yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.

Kemudian menurut Mayer (dalam Ainurrofiq, 2007) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu:

- 1) Kemampuan

Kepercayaan adalah ranah khusus, sehingga individu membutuhkan keyakinan akan seberapa baik seseorang memperhatikan performanya. Faktor pengalaman dan pembuktian performanya akan mendasari munculnya kepercayaan orang lain terhadap individu. Kim (dalam Ainurrofiq, 2007) menyatakan bahwa *ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan.

- 2) Integritas

Integritas terlihat dari konsistensi antara ucapan dan perbuatan dengan nilai-nilai diri seseorang. Kejujuran saja tidak cukup untuk menjelaskan tentang integritas, namun integritas

memerlukan keteguhan hati dalam menerima tekanan. Kim (dalam Ainurrofiq, 2007) mengemukakan bahwa *integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus-terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*).

3) Kebaikan hati

Kebaikan hati berkaitan dengan intensi (niat). Ada ketertarikan dalam diri seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut akan mengarahkannya untuk memikirkan orang tersebut dan memberikan intensi untuk percaya atau tidak dengan orang tersebut. Menurut Kim (dalam Ainurrofiq, 2007), *benevolence* meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima. Adanya beberapa faktor yang telah disebutkan maka dapat disimpulkan faktor yang membentuk kepercayaan antara individu dengan yang lain yaitu faktor kemampuan, integritas dan faktor kebaikan hati.

b. Indikator

McKnight et al., (2002) menyatakan terdapat 2 indikator kepercayaan pada teknologi, yaitu:

1) *Trusting Belief*

Trusting belief yaitu sejauh mana seseorang dalam situasi apapun merasa percaya dan yakin terhadap orang lain. *Trusting belief* adalah persepsi pihak yang percaya (nasabah) terhadap pihak yang dipercaya (bank) yang dimana penjual memiliki karakteristik yang akan menguntungkan konsumen. Ada 3 elemen yang membangun *trusting belief* yaitu *benevolence* (niat baik), *integrity* (integritas), *competence* (kompetensi).

2) *Trusting Intention*

Trusting intention adalah suatu hal dimana seseorang sengaja dalam situasi apapun siap bergantung kepada orang lain, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang

lain. *Trusting intention* didasarkan pada kepercayaan kognitif seseorang kepada orang lain. Ada 2 elemen yang membangun *trusting intention* yaitu *willingness to depend* (kesediaan konsumen untuk bergantung kepada penjual) dan *subjective probability of depending* (kesediaan konsumen secara subjektif).

6. Keamanan

a. Pengertian

Keamanan merupakan salah satu hal yang penting dalam sistem pengadopsian sebuah teknologi informasi. Keamanan informasi adalah bagaimana cara mendeteksi adanya penipuan atau setidaknya mencegah terjadinya penipuan didalam sebuah sistem yang memiliki basis informasi (Ahmad, 2014:5). Ketika menggunakan layanan *mobile banking*, keamanan data menjadi perhatian utama. Kemungkinan kerahasiaan dibobol dalam transaksi online berdampak besar pada kepercayaan dan penggunaan. Menurut survei, kekhawatiran pelanggan akan kerahasiaan informasi pribadi mereka saat melakukan pembelian secara online sering kali muncul (Maharsi dan Fenny, 2006). Keamanan menurut Ahmad dan Pambudi (2014) adalah kemampuan *internet banking* untuk melindungi informasi atau data konsumen dari penipuan dan pencurian (Susanto, 2013).

Keamanan adalah inti dari sebagian besar transaksi internet dan keamanan merupakan faktor kunci yang menjadi perhatian nasabah dalam menggunakan internet untuk membeli, karena sebagian transaksi dilakukan melalui internet. Tingkat keamanan bertransaksi secara online merupakan permasalahan yang penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *e-banking* (Raman & Viswanathan, 2011).

Dengan demikian bahwa keamanan dalam menggunakan *online banking* adalah terjaminnya dana yang disimpan dan data

pribadi nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari *online banking*. Tujuan sistem keamanan harus diimplementasikan pada pengembangan sistem aplikasi perbankan dan yang terpenting yaitu bagaimana agar sistem aplikasi itu bersifat *easy to use dan easy to operate* (Afghani dan Yulianti, 2016).

b. Indikator

Menurut Raman dan Vishwanathan (2011) terdapat indikator keamanan yang terbagi menjadi 2 yaitu:

1) Kerahasiaan atau Privasi

Kerahasiaan sebagai hak seseorang untuk dibiarkan sendiri dan dapat memiliki kontrol atas aliran dalam pengungkapan informasi tentang dirinya sendiri. Perlindungan data pribadi pelanggan terhadap ancaman keamanan dan kontrol informasi dalam lingkungan *online*.

2) Jaminan Keamanan

Faktor penentu akan adanya kepercayaan merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, karena apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka pengguna tidak akan melakukan sebuah transaksi jaringan digital. Salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut berkenaan bagaimana data pribadi tersebut akan di proses termasuk data sensitif dari pengguna yang apabila disebarkan ke pihak yang tidak bertanggung jawab akan berpotensi menimbulkan kerugian finansial bahkan mengancam keamanan dan keselamatan pemiliknyanya. Ancaman-ancaman yang timbul dari lemahnya perlindungan privasi dan data pribadi tersebut memiliki korelasi garis lurus dengan pertumbuhan ekonomi yang dihasilkan dari transaksi-transaksi dalam jaringan (*online*).

Dari indikator-indikator diatas tersebut, khususnya bagi pihak perbankan menjadi perhatian yang sangat penting dalam hal faktor keamanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam menggunakan *mobile banking*. BSI Mobile dikatakan aman dan dapat dipercaya bagi para nasabah pengguna karena mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan akun mereka. Keamanan ini seperti yang terdapat dalam fitur yaitu *usser id*, *password* dan *fingerprint* membantu untuk memastikan hanya nasabah yang bersangkutan yang dapat mengakses *m-banking* nya.

B. Landasan Teologis

Berdasarkan hal yang telah diketahui sejak awal, perbankan syariah didefinisikan sebagai bank yang kegiatan seluruh transaksinya bebas dari bunga atau riba. Al-Qur'an dan Hadits merupakan dua sumber penting yang harus digunakan untuk memberikan landasan hukum bagi kegiatan perbankan syariah yang sesuai dengan syariat Islam. Berikut ini dalil-dalil yang digunakan sebagai landasan kegiatan dalam perbankan syariah.

1. Al-Qur'an

Setiap transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak, jadi dalam memasarkan produk atau memberikan pelayanan tidak boleh ada unsur memaksa kepada nasabah atau calon nasabah. Setiap hubungan dengan para nasabah atau calon nasabah harus menjelaskan tentang produk-produk secara detail tanpa menutup-nutup hal sebenarnya. Allah SWT berfirman dalam (Q.S As-Syu'ara ayat 181-183):

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ
 ١٨٢ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ١٨٣

Artinya: “Sempurnakanlah takaranmu dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan

mengurangi haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi.” (Q.S As-Syu'ara ayat 181-183).

Dalam *mobile banking* adanya pemisah secara fisik antara bank dan nasabahnya dan tidak ada interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan bank menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank. Transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagai firman Allah SWT menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:

١٣٠- نَفْلِحُونَ لِعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا ۖ مُضَاعَفَةٌ لِّرَبِّوَآءٍ تَأْكُلُوآءَ لَأَمْثَلُ الَّذِينَ يَأْتِيهَا

Artinya: *“Hai orang-orang yang berfirman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan.” (Q.S Al-Imran: 130).*

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa ketika kita melakukan transaksi apapun, Allah telah melarang kita untuk memakan riba, tidak terkecuali didalam transaksi dunia perbankan, termasuk didalamnya yaitu transaksi melalui *mobile banking*. *Mobile banking* menawarkan kemudahan dalam transaksi perbankan. Ada beberapa indikator kemudahan pengguna teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan penggunanya. Berdasarkan dengan firman Allah yang terdapat dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 yaitu sebagai berikut:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا, إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S Al-Insyirah ayat 5-6).*

Berdasarkan ayat di atas, kita sebagai umat manusia telah dilarang untuk memakan harta orang lain. Dalam Islam, Allah SWT melarang perilaku memakan harta orang lain yang mencakup penipuan, mencuri data ataupun eksploitasi keuangan yang akan merugikan orang

lain. Di dalam konteks keamanan yang baik dalam sebuah aplikasi akan meminimalisir tingkat pencurian ataupun penipuan melalui jejaring sosial. Allah SWT juga mengatakan dalam Al-Qur'an bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan sehari-hari pasti dibalikinya ada kemudahan. Di dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat diartikan dengan penggunaan *mobile banking* bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik dalam segi waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu sistem.

2. Hadist

Diriwayatkan oleh Abu Hurairah R.A bahwa Rasulullah bersabda: *“Akan datang kepada manusia suatu masa, di mana orang tidak lagi peduli tentang apa dan bagaimana sesuatu yang diperolehnya, apakah dari yang halal ataukah dari yang haram”* (HR. Bukhari).

Hadist ini menjelaskan mengenai perbuatan manusia dimasa yang akan datang, mereka tidak akan peduli lagi pada sesuatu yang diperolehnya apakah itu haram atau halal. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya kasus pencurian atau *hack* yang terjadi pada sistem *BSI Mobile* beberapa waktu lalu.

C. Kajian Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti mengambil berbagai referensi baik dari buku, jurnal, ataupun dari hasil skripsi, dan beberapa sumber lain. Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk menemukan teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti dan akan menjadi dasar pemikiran dalam penyesunan proposal skripsi. Sebelum membahas lebih lanjut tentang Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *BSI Mobile*, peneliti melakukan beberapa

penelusuran pada penelitian terdahulu yang berkaitan atau sejenis dengan variabel tersebut dan berikut analisisnya:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Peneliti	Kesimpulan	Persamaan dan Perbedaan
1	Badaruddin, Risma. (2021), Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). <i>Jurnal Margin</i> . Vol. 1 (1).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> pada masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak.	Perbedaan dari penelitian ini adalah objek. Serta Variabel Kemudahan Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas <i>mobile banking</i> . Serta metode penelitian yang digunakan.
2	Jhon Fernos & Mairizal Alfadino. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada PT. Bank Pembangunan Derah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya. <i>Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta</i> . Vol. 16 (2). ISSN: 2615-5370.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> sedangkan manfaat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada PT. Bank Pembangunan Derah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya.	Perbedaan dari penelitian ini adalah objek penelitian, tidak terdapat variabel manfaat, dan kemudahan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas <i>mobile banking</i> .serta metode penelitian yang digunakan.
3	Putri Amalia, Anna zakiyah Hastriana, (2022), Institut Ilmu Keislaman Annuqayah Sumenep. Pengaruh Kemanfaatan,	Variabel kemanfaatan, kemudahan, keamanan dan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.	Perbedaan dari penelitian ini adalah objek penelitian, tidak terdapat variabel kemanfaatan, kemudahan, dan

	Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”		untuk variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat generasi milenial dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile, sedangkan dalam penelitian sebelumnya menggunakan variabel kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Persamaan dari penelitian ini adalah terdapat variabel keamanan, fitur layanan, sama-sama membahas <i>mobile banking</i> . Serta metode penelitian yang digunakan.
4	Johandri Iqbal, Heriyani & Isroq Urrahmah. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> . <i>Global Financial Accounting Journal</i> . Vol. 5 (2). ISSN: 2655-836X	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan ketersediaan fitur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .	Perbedaan dari penelitian ini adalah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel kepercayaan dan keamanan, variabel dependen yang digunakan yaitu minat generasi milenial sedangkan penelitian sebelumnya hanya variabel kemudahan. Persamaan dari penelitian ini

			adalah sama-sama membahas <i>mobile banking</i> serta metode penelitian yang digunakan.
5	Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. <i>Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)</i> . Vol. 8 (3). ISSN : 2337-6078.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan fitur layanan memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan aplikasi e-wallet pada aplikasi Dana.	Perbedaan dari penelitian ini adalah objek, tidak terdapat variabel persepsi kemudahan. Persamaan dari penelitian ini adalah terdapat variabel fitur layanan dan minat. Serta metode penelitian yang digunakan.

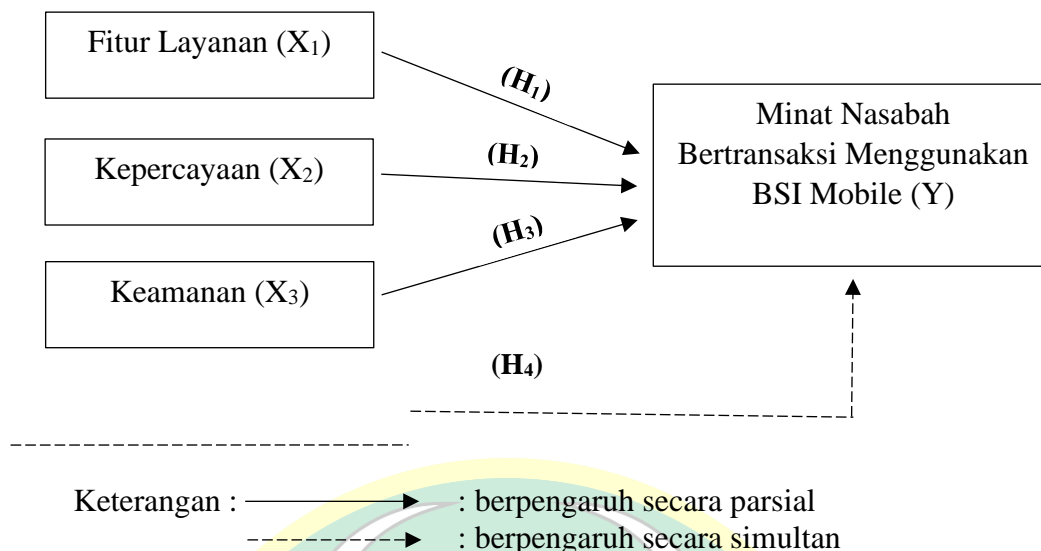
Sumber: Penelitian terdahulu dan ditelaah peneliti

D. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran sangat diperlukan dalam penelitian, karena merupakan alur pikir dari gagasan penelitian yang mengacu pada kajian teori hingga munculnya variabel-variabel yang digunakan didalam penelitian ini agar lebih mudah dipahami oleh pembaca. Dengan demikian kerangka pemikiran yang dapat digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir





E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu pernyataan ataupun dugaan awal yang dihasilkan dari perumusan suatu masalah, dimana kebenarannya masih diragukan dan memerlukan pengujian. Para ahli juga memberikan pengertian dari hipotesis yaitu pernyataan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2016).

1. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Menurut Rithmaya (2016), fitur layanan adalah salah satu faktor dari pesaing yang akan membuktikan suatu kepercayaan untuk konsumen dalam melakukan transaksi baik secara *online* atau *offline*. Fitur layanan menjadi aspek yang mempengaruhi minat konsumen karena dengan fitur ini melatarbelakangi konsumen untuk memilih suatu produk (Wibowo et al., 2015).

Hasil penelitian oleh Dirwan dan Latief (2020) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan dompet digital. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Abrilia dan Sudarwanto (2020) menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi dana di Surabaya.

H₁ : Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Kepercayaan merupakan ukuran keyakinan seseorang dalam mempercayai orang lain untuk dipercaya tanpa harus mengawasi dan mengendalikannya (Azizi, 2016). Kepercayaan mengacu pada keyakinan pelanggan bahwa janji-janji yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat dipercaya dan memberikan aksi yang saling menguntungkan.

Hasil penelitian dari Rodiah dan Melati (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat generasi milenial menggunakan *e-wallet*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Khoiriyah et al., (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terbesar terhadap minat menggunakan *fintech*.

H₂ : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile

3. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Menurut Simons dalam Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan kunci utama dari tingkat keyakinan yang dimiliki oleh konsumen terhadap teknologi yang digunakannya dalam bertransaksi (Kartika, 2016). Keamanan juga menjadi salah satu faktor penting dalam penggunaan layanan keuangan online untuk menghindari atau mengurangi risiko dan ancaman yang dapat membahayakan individu, organisasi, atau kelompok. Konsumen harus merasa bahwa BSI Mobile aman untuk digunakan agar mereka memilih untuk menggunakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati (2020) bahwa keamanan *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri secara parsial. Dalam penelitian yang dilakukan Putri Amalia dan Anna zakiyah (2022) variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Serta penelitian yang dilakukan oleh Hesti Handinisari (2023) keamanan berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*.

H₃ : Keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile

4. Pengaruh Fitur Layanan (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Keamanan (X_3) Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Pengukuran pengaruh suatu variabel secara simultan digunakan untuk mengetahui variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat secara bersamaan. Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu fitur layanan, kepercayaan dan keamanan, sedangkan variabel dependen yaitu minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan, kepercayaan dan keamanan memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi. Artinya, jika nilai yang dirasakan dari variabel fitur layanan, kepercayaan dan keamanan meningkat ataupun menurun, hal ini akan mempengaruhi besarnya perubahan nilai minat bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Fitur Layanan, Kepercayaan dan Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan populasi dan sampel tertentu, dengan alat bantu, dan analisis data berupa angka untuk menguji hipotesis penelitian. Sebuah metodologi penelitian berbasis positivis, penelitian kuantitatif melibatkan pengumpulan data dengan menggunakan peralatan penelitian, menganalisis data secara statistik, dan mengevaluasi hipotesis yang ditetapkan. Penelitian ini digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2021).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat dengan target responden mengacu kepada masyarakat khususnya nasabah yang sedang atau pernah menggunakan layanan *mobile banking* BSI Mobile. Waktu penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu dari pengujian sampai terlaksananya laporan penelitian yakni pada bulan Desember – selesai.

Alasan memilih daerah DKI Jakarta karena penduduk wilayah tersebut terbilang padat di wilayah tersebut. Oleh karena itu, memanfaatkan aplikasi BSI Mobile dimungkinkan oleh populasi yang padat dan cara hidup berteknologi yang canggih di daerah tersebut.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi mengacu pada kategori hal atau subjek yang digunakan peneliti untuk memeriksa dan kemudian menarik kesimpulan karena mereka memiliki atribut dan karakteristik tertentu. Pengambilan sampel dilakukan ketika ada populasi

penelitian yang besar dan diragukan bahwa semua partisipan akan diteliti, misalnya karena kurangnya sumber daya seperti uang, waktu, atau tenaga. Hasilnya, kesimpulan yang diambil dari sampel dapat diterapkan ke seluruh populasi (Sugiyono, 2021). Masyarakat yang lahir pada tahun 1981-2000 yang berdomisili di wilayah Jakarta Barat, Kecamatan Kebon Jeruk dengan ketentuan yang sedang atau pernah bertransaksi menggunakan BSI Mobile menjadi populasi dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diikutsertakan dalam penelitian. Dengan kata lain sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan ciri yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2021), *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Ada berbagai kriteria atau pertimbangan dalam prosedur pengambilan sampel penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Masyarakat yang kelahiran pada tahun 1981-2000.
2. Berdomisili di wilayah kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat.
3. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan *BSI Mobile*.
4. Baik yang sedang menggunakan ataupun yang pernah melakukan transaksi minimal 1 kali.

Gambar 3.1
Laju Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Kebon Jeruk
Jakarta Barat Tahun 2021

Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	Penduduk/Population		
	Laki-Laki/Male	Perempuan/Female	Jumlah/Total
(1)	(2)	(3)	(4)
Sukabumi Selatan	24 105	23 551	47 656
Sukabumi Utara	24 477	24 518	48 995
Kelapa Dua	14 760	14 804	29 564
Kebon Jeruk	34 144	34 066	68 210
Duri Kepa	36 859	37 309	74 168
Kedoya Selatan	20 132	20 021	40 153
Kedoya Utara	28 462	28 233	56 695
Kebon Jeruk	182 939	182 502	365 441

Sumber : <https://jakbarkota.bps.go.id>

Adapun rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel, rumus ini digunakan apabila jumlah populasi sudah diketahui (Asriyati, 2021: 36) :

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

$$n = \frac{365.441}{1 + 365.441 (10\%)^2}$$

$$n = 99,9726433 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) yaitu 10%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui sampel yang digunakan 99,9726433 dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang responden.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu objek penelitian yang mempunyai “variasi” antara satu sama lain atau satu objek dengan objek lainnya. Dalam sebuah penelitian terdapat dua jenis variabel

yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel terikat berubah atau terjadi. Variabel independen dilambangkan dengan X. Dalam penelitian ini, variabel bebasnya yaitu Fitur Layanan (X_1), Kepercayaan (X_2), dan Keamanan (X_3).

b) Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel yang merupakan hasil dari variabel bebas atau independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Fitur Layanan (X_1) Sumber: (Poon, 2011)	- Kemudahan akses informasi tentang produk barang dan jasa - Keberagaman layanan transaksi - Keberagaman fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi - Tingkat inovasi produk	Skala Likert
2.	Kepercayaan (X_2) Sumber: (McKnight, 2002 dalam	- <i>Trusting belief</i> , situasi seseorang merasa percaya dan yakin terhadap orang lain	Skala Likert

	Jennifer et al., 2014)	- <i>Trusting intention</i> , situasi seseorang siap bergantung kepada orang lain	
3.	Keamanan (X ₃) Sumber: (Arasu Raman & Vishwanatan Annamalai, 2011)	- Jaminan keamanan - Kerahasiaan atau privasi data	Skala Likert
4.	Minat (Y) Sumber: (Ferdinand, 2014)	- Minat dalam membeli produk (transaksional) - Minat dalam mencari informasi mengenai produk yang diminati (eksploratif) - Minat prefensi utama terhadap suatu produk - Minat mereferensikan produk kepada orang lain	Skala Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah studi yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan (Kartono, 1966). Metode pengumpulan data yang melibatkan pembuatan catatan secara teratur tentang apa yang diamati, baik secara langsung maupun tidak langsung sering disebut sebagai observasi (Sutrisno Hadi, 2004). Peneliti melakukan observasi dengan mengamati secara langsung aktivitas responden untuk mendapatkan data dari masyarakat di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

2. Kuisioner (Angket)

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden dan meminta mereka untuk merespons

(Sugiyono, 2021). Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Selain itu, kuesioner ini berbentuk kuesioner tertutup, di mana responden hanya perlu memilih jawaban yang diinginkan dari daftar jawaban yang telah disediakan atau pertanyaan yang menggunakan format pilihan ganda.

Dalam penelitian ini penulis akan mengajukan beberapa pertanyaan dengan kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden yaitu masyarakat di Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Setelah mendapatkan data dari kuisisioner peneliti akan melakukan skala pengukuran menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2021), Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang mengenai suatu fenomena. Dalam mengukur minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile, peneliti menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skor Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Ragu-Ragu/Netral (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Pada tabel 3.2, dalam skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan. Setiap jawaban dari item pertanyaan atau pernyataan yang menggunakan skala *likert* mempunyai bobot skor dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Sehingga peneliti dapat menghimpun data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi terdiri dari laporan tertulis tentang suatu peristiwa dengan konten yang mencakup pembenaran dan refleksi atas kejadian tersebut dan dipersiapkan secara sadar untuk melestarikan atau mentransmisikan informasi tentang peristiwa tersebut (Winarno Surakhmad, 1998).

F. Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Untuk memperoleh data yang relevan, penelitian ini menggunakan beberapa sumber data diantaranya yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber informasi yang dikumpulkan melalui komunikasi langsung antara sumber data dengan pengumpul data (Wibisono, 2003). Penyebaran dan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh masyarakat Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, baik secara langsung maupun melalui *Google Form* dan menjadi data primer dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2021). Untuk data sekunder, peneliti memperoleh dari masyarakat di Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat, buku, jurnal, artikel online dan sumber bacaan lain yang memiliki relevansi dengan objek yang diteliti.

G. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data primer yang telah dikumpulkan melalui kuisisioner, penulis menggunakan teknik analisis data melalui uji statistik. Adapun uji statistik tersebut yaitu:

1. Uji Analisis Deskriptif

a) Karakteristik Responden

Dalam hal ini peneliti mengkategorikan hasil kuisisioner berdasarkan kategori-kategori tertentu. Pada penelitian ini ada kategori responden berdasarkan domisili, jenis kelamin, tahun kelahiran, usia, pekerjaan, dan pendapatan/bulan.

b) Statistik Deskriptif

Statistik mengenai hasil presentase dari tiap jawaban yang diberikan oleh responden. Presentase dibagi sesuai dengan metode pengambilan data pada penelitian ini yaitu dengan skala *likert* di mana jawaban responden berdasarkan skala 1 sampai dengan 5, yaitu: 1 adalah sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral/ragu-ragu, 4 setuju, 5 sangat setuju.

2. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner pengukuran disebut valid apabila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur oleh kuisisioner tersebut (Ma'sumah, 2019). Pengujian untuk menentukan apakah signifikan atau tidak signifikan dilakukan dengan membandingkan antara nilai korelasi atau r hitung dari variabel penelitian dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ dengan sig 5%. Suatu kuisisioner dianggap valid apabila r hitung $>$ r tabel.

b) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten ketika dilakukan pengulangan pengukuran (Ma'sumah, 2019). Pertanyaan dinyatakan reliabel atau andal apabila jawaban atas pertanyaan konsisten. Jika nilai *cronbach Alpha* $> 0,60$ maka reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Parwati, Anis, 2017). Jika nilai sig $> 0,05$ maka residual menunjukkan distribusi normal.

b) Uji *Multicollinearity*

Uji multikolonieritas bertujuan untuk melihat apakah model regresi menemukan adanya hubungan antar variabel independen, karena model regresi yang baik seharusnya tidak ada hubungan antar variabel independen (Ghozali, 2016).

Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan TOL (*Tolerance*). Adapun ketentuannya yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai VIF ≥ 10 dan nilai Tolerance $\leq 0,10$, maka antar variabel bebas terjadi multikoleniaritas.
- b) Jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance $> 0,10$, maka antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

c) Uji *Heteroscedasticity*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. jika

variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Keputusan uji Glejser yang dilakukan yaitu meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya, dengan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi (Sig) $\geq 0,05$, maka menunjukkan gejala heteroskedastisitas.
 - b. Apabila nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$, maka menunjukkan gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- d) Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antar variabel terikat dengan variabel bebas (Umar, 2014). Model penelitian ini dapat dijelaskan dengan model linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + E$$

Keterangan:

Y = Minat bertransaksi menggunakan BSI Mobile

a = Nilai konstanta

b_1 = Koefisien regresi untuk X_1

b_2 = Koefisien regresi untuk X_2

b_3 = Koefisien regresi untuk X_3

X_1 = Fitur Layanan

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Keamanan

E = *error term* (nilai residu/kesalahan pengganggu)

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen secara independen dan untuk memperhitungkan berbagai jenis variabel dependen (Ghozali, 2013). Terdapat persamaan pada Uji t untuk mencari pengaruh secara langsung, yaitu:

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Rumusan Hipotesis

$H_{01} : \beta_1 \leq 0$: fitur layanan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

$H_{01} : \beta_1 \leq 0$: fitur layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Rumusan Hipotesis

$H_{02} : \beta_2 \leq 0$: kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

$H_{02} : \beta_2 \leq 0$: kepercayaan secara parsial berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Rumusan Hipotesis

$H_{03} : \beta_3 \leq 0$: keamanan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

$H_{03} : \beta_3 \leq 0$: keamanan secara parsial berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

Dasar Pengambilan Keputusan

Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan Nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan Nilai Sig $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima.

d. Pengujian Hipotesis Keempat

Rumusan Hipotesis

$H_{04} : \beta_4 \leq 0$: Fitur Layanan, Kepercayaan dan keamanan secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

$H_{a4} : \beta_4 > 0$: Fitur Layanan, Kepercayaan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile

Dasar Pengambilan Keputusan

Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan Nilai Sig $< 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan Nilai Sig $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima

Untuk menentukan nilai tabel digunakan persamaan:

$t_{tabel} = t_{(2:n-k-1)}$, dimana

a = nilai probabilitas (0,05)

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel yang mempengaruhi

2) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menghitung besarnya F hitung digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = R^2/(K-1)$$

$$1 - R^2 / (K - 1)$$

Dimana :

F = Nilai F hitung

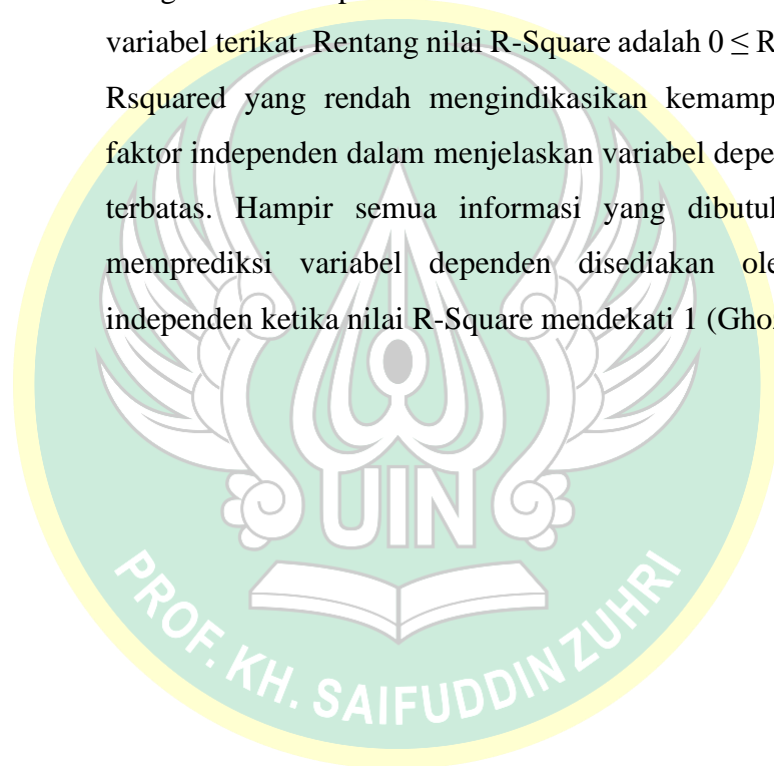
R^2 = Koefisien Determinasi

K = Jumlah variabel

N = Jumlah pengamatan (ukuran sampel)

3) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (R-Square) dipergunakan untuk mengukur kemampuan suatu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Rentang nilai R-Square adalah $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai R-squared yang rendah mengindikasikan kemampuan faktor-faktor independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen disediakan oleh variabel independen ketika nilai R-Square mendekati 1 (Ghozali, 2013).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Kota Administrasi Jakarta Barat

a. Sejarah Berdirinya

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner pada wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Jakarta yang dikenal secara resmi sebagai Daerah Khusus Ibukota (DKI Jakarta) merupakan ibukota negara Indonesia. Berdasarkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 171 tahun 2007 tentang Penataan, Penetapan Batas dan Wilayah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta, secara geografis luas wilayah DKI Jakarta adalah 7.639.83 km² , dengan luas daratan 662,33 km² termasuk 110 pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu, dan luas lautan 6.977,5 km² . Provinsi DKI Jakarta terbagi menjadi lima wilayah administratif dan satu kabupaten administratif, yaitu:

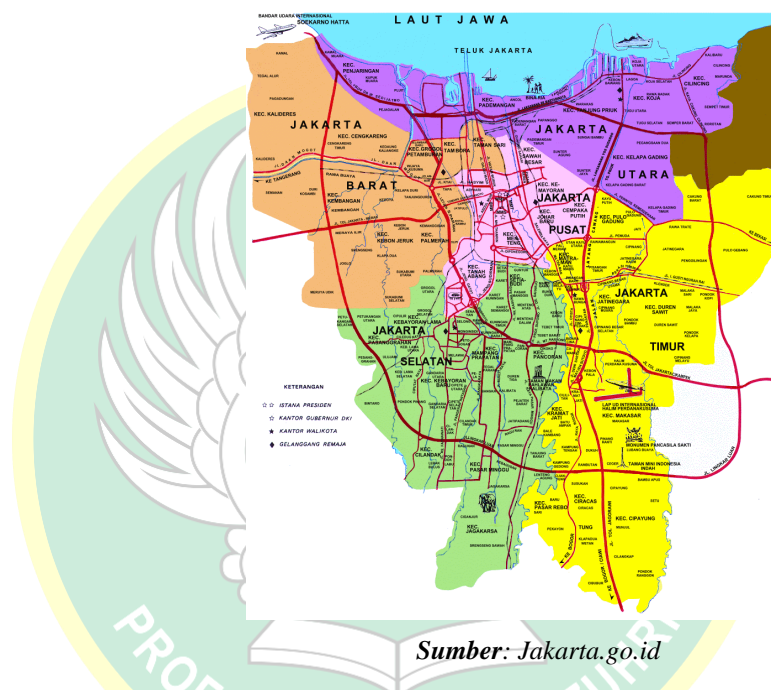
- 1) Jakarta Pusat dengan luas 47,90 km²
- 2) Jakarta Utara dengan luas 142,20 km²
- 3) Jakarta Barat dengan luas 126,15 km²
- 4) Jakarta Selatan dengan luas 145,73 km²
- 5) Jakarta Timur dengan luas seluas 187,73 km²
- 6) Kabupaten administrasi Kepulauan Seribu dengan luas wilayah 11,81 km²

Berbatasan dengan kota administrasi Jakarta Pusat, dan kota administrasi Jakarta Selatan di sebelah timur dan selatan, Kota Tangerang dan kabupaten administratif Tangerang di sebelah barat, serta kota administrasi Jakarta Utara dan Laut Jawa di sebelah utara. Jika dilihat pada peta letak DKI Jakarta berada di bagian barat laut Jawa. Secara geografis letak Kota Administrasi Jakarta Barat berada pada posisi antara 106°22'42"

- 106°58'18" Bujur Timur (BT), 5°19'12" - 6°23'54" Lintang Utara (LU). Luas wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat mencapai 129,54 Km² atau mencapai 19,56%. Wilayah Jakarta Barat terbagi menjadi 8 Kecamatan, 56 Kelurahan, 587 Rukun Warga, 6.512 Rukun Tetangga.

Gambar 4.1

Peta Provinsi DKI Jakarta



Pada penelitian ini, lokasi yang dijadikan sebagai penelitian adalah Jakarta Barat. Jakarta Barat merupakan kota administrasi di bagian barat dari DKI Jakarta. Kantor administrasi terletak di Kecamatan Kembangan. Jakarta Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1978. Batas wilayah Jakarta Barat sebagai berikut:

Sebelah Selatan: Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Kabupaten/Kotamadya Tangerang.

Sebelah Barat: Kabupaten dan Kotamadya Tangerang.

Sebelah Timur: Kota Administrasi Jakarta Utara dan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Sebelah Utara : Kabupaten/Kota Madya Tangerang dan Kota Administrasi Jakarta Utara.

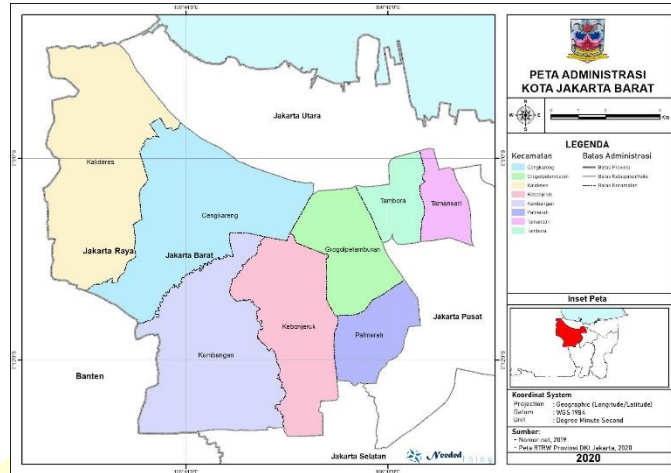
b. Visi dan Misi Kota Administrasi Jakarta Barat

Jakarta Barat mempunyai visi agar terwujudnya Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai Kota jasa yang nyaman dan sejahtera. Dan misi untuk membangun tata pemerintahan yang baik guna terwujudnya kota jasa dan wisata budaya dan sejarah. Meningkatkan kualitas lingkungan perkotaan yang berkelanjutan dan memberdayakan masyarakat dengan mengembangkan nilai, norma serta pranata sosial, guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

Motto Jakarta Barat adalah "Kampung Kite Kalo Bukan Kite Nyang Ngurusin Siapa Lagi" Motto ini mempunyai makna dan harapan akan besarnya rasa tanggung jawab dan rasa cinta warga masyarakat pada Kota Administrasi Jakarta Barat yang diwujudkan dengan peran serta dan kerjasama yang erat dan terpadu antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat dalam memajukan pembangunan kota disegala bidang demi kesejahteraan semua masyarakat termasuk bersama-sama untuk menjaga dan menciptakan lingkungan yang aman, tertib dan bersih. Dengan ini juga sarat makna yang sangat disadari bahwa yang menentukan keberhasilan itu semua dengan segala daya dan upaya berasal dari diri kita sendiri.

Gambar 4.2

Peta Kota Administrasi Jakarta Barat



Sumber: Jakarta.go.id

Tabel 4.1

Daftar Kecamatan dan Kelurahan se-Jakarta Barat

No.	Kecamatan	Kelurahan
1.	Cengkareng	Cengkareng Barat
		Cengkareng Timur
		Duri Kosan
		Kapuk
		Kedaung Kali Angke
		Rawa Buaya
2.	Grogol Petamburan	Grogol
		Jelambar Baru
		Jelambar
		Tanjung Duren Selatan
		Tanjung Duren Utara
		Tomang
		Wijaya Kusuma
3.	Taman Sari	Glodok
		Keagungan
		Krukut
		Mangga Besar
		Maphar
		Pinangsia
		Taman Sari
		Tangki

4.	Tambora	Angke
		Duri Selatan
		Duri Utara
		Jembatan Besi
		Jembatan Lima
		Kali Anyar
		Krendang
		Pekojan
		Roa Malaka
		Tambora
		Tanah Sereal
5.	Kebon Jeruk	Duri Kepa
		Kebon Jeruk
		Kedoya Selatan
		Kedoya Utara
		Kelapa Dua
		Sukabumi Selatan
		Sukabumi Utara
6.	Kalideres	Kalideres
		Kamal
		Pegadungan
		Semanan
		Tegal Alur
7.	Palmerah	Jatipulo
		Kemanggisan
		Kota Bambu Selatan
		Kota Bambu Utara
		Palmerah
8.	Kembangan	Slipi
		Joglo
		Kembangan Selatan
		Kembangan Utara
		Meruya Selatan
		Meruya Utara
Srengseng		

Sumber: infojabodetabek.com

B. Hasil Kuisisioner

Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah yang bertempat tinggal di Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, pengguna BSI Mobile, sering atau pernah melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile minimal 1 kali, berusia 20 - 40 tahun. Jumlah responden yang dijadikan sebagai subjek penelitian sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dan pengambilan data dengan kuisisioner melalui *google form* yang disebar melalui media sosial seperti Instagram, WhatsApp, dan Twitter. Di bawah ini merupakan jumlah kuisisioner yang dibagikan dan digunakan oleh peneliti.

Tabel 4.2
Pengumpulan data

No.	Keterangan	Jumlah Responden
1.	Kuisisioner yang dibagikan	110
2.	Kuisisioner kembali	108
3.	Kuisisioner yang tidak digunakan	8
4.	Kuisisioner yang digunakan	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti pada tanggal 11 Desember – 17 Desember 2023 melalui media sosial sebanyak 110 kuisisioner, dan kuisisioner kembali sebanyak 108 kuisisioner. Dari jumlah tersebut ada 8 responden yang tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, karena 5 orang responden bukan berdomisili di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat dan 3 orang responden bukan pengguna BSI Mobile dan tidak pernah melakukan transaksi menggunakan BSI Mobile. Jadi hanya 100 orang responden yang sesuai dengan kriteria yang ada dan mendapatkan gambaran terkait dengan karakteristik responden yang diteliti berupa jenis kelamin, tahun kelahiran, usia, pekerjaan, dan pendapatan/bulan. Hal ini bertujuan untuk menggambarkan responden yang dituju jelas dan akurat sebagai subjek penelitian.

C. Karakteristik Responden

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	29.0	29.0	29.0
	Perempuan	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yakni laki-laki berjumlah 29 (29%), dan perempuan sebanyak 71 (71%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan.

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran

		Tahun Kelahiran			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1981-1985	1	1.0	1.0	1.0
	1986-1990	6	6.0	6.0	7.0
	1991-1995	16	16.0	16.0	23.0
	1996-2000	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2023



Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari total 100 responden 77% responden lahir pada tahun 1996-2000, kemudian 16% responden lahir pada tahun 1991-1995, disusul responden dengan tahun kelahiran 1986-1990 sebanyak 6%, dan 1% diantaranya yaitu responden dengan tahun kelahiran 1981-1985.

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 tahun	75	75.0	75.0	75.0
	26-30 tahun	19	19.0	19.0	94.0
	31-35 tahun	5	5.0	5.0	99.0
	36-40 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 20-25 tahun sebanyak 75 responden (75%), usia 26-30 tahun sebanyak 19 responden (19%), usia 31-35 tahun sebanyak 5 responden (5%), dan usia 36-40 tahun sebanyak 1 responden (1%). Berdasarkan hasil tersebut maka mayoritas responden penelitian ini berumur 20-25 tahun.

4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pelajar/mahasiswa	34	34.0	34.0	34.0
Wiraswasta	11	11.0	11.0	45.0
pegawai swasta	44	44.0	44.0	89.0
PNS	3	3.0	3.0	92.0
Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, terbagi menjadi lima golongan, diantaranya yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 34 responden (34%), wiraswasta sebanyak 11 responden (11%), pegawai swasta sebanyak 44 responden (44%), PNS sebanyak 3 responden (3%), dan 8 responden (8%) masuk kategori lainnya atau selain pekerjaan yang telah disebutkan di atas. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah pegawai swasta.

5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 2 juta	35	35.0	35.0	35.0
2 - 4 juta	34	34.0	34.0	69.0
4 - 7 juta	25	25.0	25.0	94.0
> 7 juta	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2023

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen Analisis

a. Uji Validitas

Tujuan dari dilakukannya uji validitas adalah untuk mengukur apakah semua item butir kuisisioner yang telah dibagikan kepada nasabah valid atau tidak. Untuk mendapatkan kesimpulan terkait valid tidaknya item butir kuisisioner dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung butir kuisisioner dengan r tabel. Nilai r tabel dapat diperoleh dengan rumus $df = n - 2$ dengan tingkat 56 signifikansi $\alpha = 5\%$ uji dua arah. Nilai n dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel, maka nilai $df = 100 - 2 = 98$ maka nilai r tabelnya adalah 0,1966. Apabila r hitung $\geq r$ tabel maka item butir kuisisioner dinyatakan valid, sedangkan apabila r hitung $< r$ tabel maka item butir kuisisioner dinyatakan tidak valid.

1) Uji Validitas Variabel Fitur Layanan (X_1)

Kuisisioner yang memuat variabel fitur layanan (X_1) terdiri dari sepuluh butir pertanyaan. Software SPSS akan digunakan untuk menguji validitas sepuluh butir pertanyaan tersebut.

Hasil perbandingan r hitung dengan r tabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Data Variabel Fitur Layanan (X_1)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
X1.1	0,490	0,1966	Valid
X1.2	0,693	0,1966	Valid
X1.3	0,543	0,1966	Valid
X1.4	0,661	0,1966	Valid
X1.5	0,710	0,1966	Valid
X1.6	0,676	0,1966	Valid
X1.7	0,700	0,1966	Valid
X1.8	0,654	0,1966	Valid
X1.9	0,691	0,1966	Valid
X1.10	0,641	0,1966	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan uji validitas terhadap variabel fitur layanan (X_1) maka dapat diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan berstatus valid dikarenakan semua r hitung dari masing-masing butir pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,1966.

2) Variabel Kepercayaan (X_2)

Kuisisioner yang memuat variabel kepercayaan (X_2) terdiri dari tujuh butir pertanyaan. *Software* SPSS akan digunakan untuk menguji validitas sepuluh butir pertanyaan tersebut. Hasil perbandingan r hitung dengan r tabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Data Variabel Kepercayaan (X₂)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
X2.1	0,681	0,1966	Valid
X2.2	0,570	0,1966	Valid
X2.3	0,523	0,1966	Valid
X2.4	0,490	0,1966	Valid
X2.5	0,352	0,1966	Valid
X2.6	0,475	0,1966	Valid
X2.7	0,609	0,1966	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan uji validitas terhadap variabel kepercayaan (X₂) maka dapat diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan berstatus valid dikarenakan semua r hitung dari masing masing butir pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,1966.

3) Uji Validitas Variabel Keamanan (X₃)

Kuisisioner yang memuat variabel keamanan (X₃) terdiri dari sepuluh butir pertanyaan. *Software* SPSS akan digunakan untuk menguji validitas sepuluh butir pertanyaan tersebut. Hasil perbandingan r hitung dengan r tabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Data Variabel Keamanan (X₃)

No. Item	r hitung	r tabel	Status
X3.1	0,598	0,1966	Valid
X3.2	0,683	0,1966	Valid
X3.3	0,485	0,1966	Valid
X3.4	0,523	0,1966	Valid
X3.5	0,548	0,1966	Valid

X3.6	0,639	0,1966	Valid
X3.7	0,614	0,1966	Valid
X3.8	0,602	0,1966	Valid
X3.9	0,619	0,1966	Valid
X.10	0,559	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan uji validitas terhadap variabel keamanan (X_3) maka dapat diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan berstatus valid dikarenakan semua r hitung dari masing masing butir pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,1966.

4) Uji Validitas Variabel Minat (Y)

Kuisisioner yang memuat variabel minat (Y) terdiri dari sepuluh butir pertanyaan. *Software* SPSS akan digunakan untuk menguji validitas sepuluh butir pertanyaan tersebut. Hasil perbandingan r hitung dengan r tabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Data Variabel Minat (Y)

No. Item	r hitung	r table	Status
Y.1	0,681	0,1966	Valid
Y.2	0,736	0,1966	Valid
Y.3	0,693	0,1966	Valid
Y.4	0,666	0,1966	Valid
Y.5	0,656	0,1966	Valid

Y.6	0,716	0,1966	Valid
Y.7	0,739	0,1966	Valid
Y.8	0,696	0,1966	Valid
Y.9	0,687	0,1966	Valid
Y.10	0,655	0,1966	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan uji validitas terhadap variabel minat (Y) maka dapat diperoleh hasil bahwa semua butir pertanyaan berstatus valid dikarenakan semua r hitung dari masing masing butir pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,1966.

b. Uji Reliabilitas

Walizer (1987) menyatakan *reliability* adalah keajegan dari sebuah pengukuran. Masri Singarimbun juga berpendapat bahwa reliabilitas merupakan sebuah indeks ataupun patokan yang dapat menilai suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya (Titaley, 2021). Penggunaan angka dan skala bertingkat dalam penelitian ini membuat pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ maka angket dinyatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas (100 Responden)

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Fitur Layanan (X_1)	0,852	0,6	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	0,776	0,6	Reliabel

Keamanan (X_3)	0,784	0,6	Reliabel
Minat (Y)	0,876	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan uji reliabilitas yang sudah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel baik fitur layanan, kepercayaan, keamanan, dan minat memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel yang digunakan dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

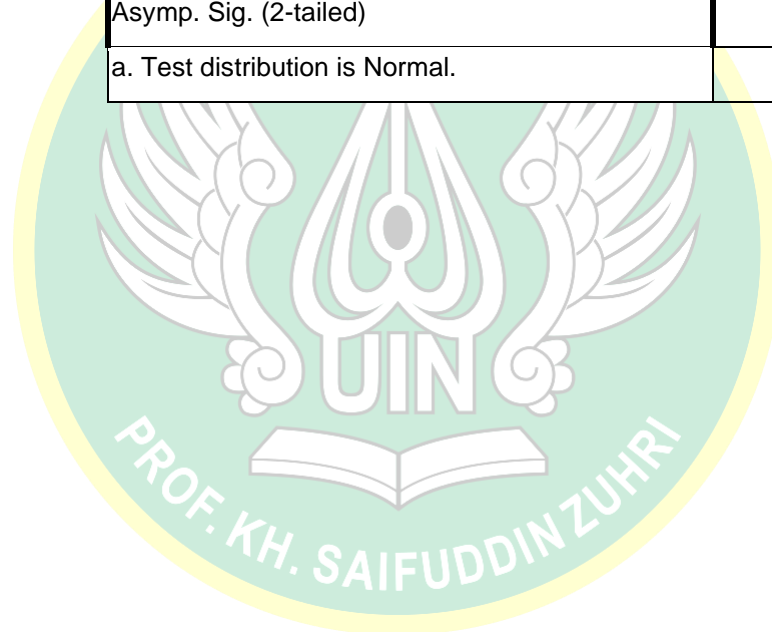
Ghozali (2018) menyatakan uji normalitas digunakan untuk mengetahui dalam model regresi variabel pengganggu berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (One Sample K-S). Jika nilai $\text{sig} \geq 0,05$ maka penyebaran data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka dianggap tidak mengikuti distribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65239763
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147
a. Test distribution is Normal.		



Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel pengujian diatas diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0,147. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05. Artinya penyebaran data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas dalam penelitian ini menggunakan nilai TOL (Tolerance) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance > 0,10, maka tidak terdapat gejala multikoleniaritas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-6.559	4.763		-1.377	.172		
Fitur Layanan	.649	.078	.589	8.362	.000	.796	1.256
Kepercayaan	.113	.217	.050	.520	.604	.419	2.388
Keamanan	.393	.119	.307	3.308	.001	.460	2.175

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

il Uji

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.586	2.739		2.404	.018
	Fitur Layanan	-.274	.045	-.594	-6.132	.110
	Kepercayaan	.197	.125	.211	1.578	.118
	Keamanan	.036	.068	.067	.526	.600

a. Dependent Variable:
Abs_Res

Hasil pengujian semua variabel memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai TOL lebih besar dari 0,1. Nilai TOL untuk variabel fitur layanan, kepercayaan, keamanan, dan minat secara berturut-turut adalah 0,796; 0,419; 0,460. Sedangkan nilai VIF secara berturut turut adalah 1,256; 2,388; 0,2175. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniaritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode glejser. Jika nilai t hitung \leq t tabel serta nilai sig \geq 0,05 maka dinyatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai sig, semua variabel lebih besar dari 0,05. Nilai sig. untuk variabel fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan berturut-turut adalah 0,110; 0,118; 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian ini digunakan apabila variabel independen dalam penelitian lebih dari dua. Dalam penelitian ini, uji regresi linear berganda digunakan untuk melihat Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile Pada masyarakat di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Hasil pengujian regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.559	4.763		1.377	.172
	Fitur Layanan	.649	.078	.589	8.362	.000
	Kepercayaan	.113	.217	.050	4.520	.004
	Keamanan	.393	.119	.307	3.308	.001

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari hasil pengujian diatas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 6,559 + 0,649 X_1 + 0,113 X_2 + 0,393 X_3$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel dependen secara parsial, interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

- Nilai a sebesar 6,559 adalah konstanta atau keadaan dimana variabel minat bertransaksi (Y) akan sebesar 6,559 satuan jika variabel lain nilainya tetap.
- b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,649, artinya Y (minat bertransaksi) akan meningkat sebesar 0,649 satuan jika X_1 meningkat 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap dan $\alpha=0$. Jadi Y memiliki peningkatan sebesar 0,649 satuan.
- b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,113, artinya Y (minat bertransaksi) akan meningkat sebesar 0,113 satuan jika X_2 meningkat 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap dan $\alpha=0$. Jadi Y memiliki peningkatan sebesar 0,113 satuan.
- b_3 (nilai koefisien regresi X_3) sebesar 0,393, artinya Y (minat bertransaksi) akan meningkat sebesar 0,393 satuan jika X_3

meningkat 1 satuan dengan asumsi variabel lain tetap dan $\alpha=0$. Jadi Y memiliki peningkatan sebesar 0,393 satuan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi. Uji parsial ini menggunakan kriteria pengujian dengan signifikansi sebesar 0,05.

$$T \text{ tabel} = (a = n - k - 1, a = 100 - 3 - 1)$$

$$T \text{ tabel} = 1,984$$

Adapun tabel output uji t dapat dilihat pada tabel 4. dengan interpretasi sebagai berikut:

1) Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki nilai t hitung $8,362 > t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**.

2) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki nilai t hitung $4,520 > t \text{ tabel } 1,984$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ yang artinya hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**.

3) Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Hasil pengujian menunjukkan bahwa keamanan memiliki nilai t hitung $3,308 > t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang artinya hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji simultan diuji dengan menggunakan nilai signifikansi sebesar $0,05$. Berikut merupakan tabel hasil uji F

Df1 pada penelitian ini $4-1=3$

Df2 pada penelitian ini $100-3= 97$, Maka nilai F hitungnya **2,70**

Tabel 4.17
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1140.424	3	380.141	52.397	.000 ^a
	Residual	696.486	96	7.255		
	Total	1836.910	99			

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa nilai F hitung $52,397 \geq F$ tabel $2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ dengan hasil tersebut maka hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan

bahwa fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**.

c. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji determinasi berupa *Adjusted R Square* karena koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi pembahasan variabel maupun penambahan ukuran sampel. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.621	.609	2.69352
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur Layanan, Kepercayaan				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas, didapatkan bahwa nilai koefisien R adalah 0,788 (78,8%) yang berarti variabel-variabel bebas memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Selanjutnya, diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,621 (62,1%) artinya variabel fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile sebesar 62,1%, sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, contohnya seperti variabel

religiusitas (Irbah, 2022), kemudahan (Nadila, 2020), dan literasi keuangan (Irbah, 2022).

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki nilai t hitung $8,362 \geq t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ yang artinya hipotesis pertama (**H₁**) menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**. Oleh karena itu, fitur dalam sebuah aplikasi sangat berpengaruh bagi konsumen yang akan menggunakannya. Mereka cenderung melihat fitur yang ada sebelum menggunakan. Berdasarkan hasil jawaban kuisiner pertanyaan terbuka BSI Mobile memiliki fitur yang sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Ainscough dan Luckett dalam Pranidana (2011) fitur merupakan perlengkapan untuk interaktivitas nasabah dalam kriteria penting yang menarik perhatian para nasabah di dalam penyampaian jasa internet banking. Pengguna cenderung lebih suka menggunakan layanan yang menyediakan fitur-fitur yang mereka butuhkan atau inginkan. Mereka tidak melihat banyak atau tidaknya fitur yang ada di dalam sebuah aplikasi, tetapi mereka melihat manfaat yang ada dalam fitur tersebut sesuai dengan kebutuhan atau tidak.

Kelengkapan jenis layanan perusahaan adalah salah satu kualitas fitur layanan. Layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi (transfer, pembayaran tagihan, dan beberapa fitur lainnya) sudah termasuk dalam kemampuan mobile banking (Amalia, 2022). Kelengkapan fitur menjadi bahan pertimbangan sekali bagi masyarakat yang akan menggunakan mobile banking. Jika

dirasa fitur yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan maka mereka akan cenderung tidak menggunakan BSI Mobile.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatonah dan Hendratmoko (2020), yang berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Milenial Menggunakan E-Money yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-money. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 diterima, karena variabel fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Kepercayaan merupakan keyakinan kepada pihak yang diberikan kepercayaan akan memenuhi seluruh kewajibannya, karena sebagian masyarakat cenderung lebih berhati-hati dengan mencari tahu apakah perusahaan bisa dipercaya atau tidak.

Berdasarkan pada hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar $4,520 \geq t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,004 \leq 0,05$ yang artinya hipotesis kedua (H_2) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile **diterima**. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah masyarakat Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Priyono (2017) yang menyatakan bahwa dalam kondisi yang terdapat unsur ketidakpastian, secara otomatis mengandung resiko. Dalam kondisi yang beresiko, diperlukan adanya kepercayaan agar pihak yang terlibat bersedia untuk mengambil tindakan. Transaksi digital mengandung ketidakpastian dan resiko yang besar. Oleh karena itu

pengguna *mobile banking* perlu membangun kepercayaan untuk mengurangi anggapan resiko. Pengguna yang yakin dan percaya akan layanan *mobile banking*, maka akan menggunakan dan menganggap *mobile banking* menghasilkan dampak yang positif bagi para penggunanya.

H₂ tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kurniangsih dan Maharani (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan E-money. Penelitian lain oleh Romadloniyah dan Prayitno (2018) juga menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan e-money.

Dari hasil penemuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan mempengaruhi secara signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang harus dibangun oleh pihak perbankan. Hanya nasabah yang memiliki kepercayaan penuh yang berani melakukan transaksi keuangan secara *online*. Tanpa adanya kepercayaan dari nasabah mustahil transaksi keuangan secara online terjadi. Sehingga dengan adanya kepercayaan yang dibangun pihak perbankan akan mendorong minat nasabah untuk menggunakan produk-produk perbankan itu sendiri.

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

3. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Dengan nilai t hitung

$3,308 \geq t$ tabel 1,984 dan nilai signifikansi $0,001 \leq 0,05$ yang artinya hipotesis ketiga (**H₃**) **diterima**. Keamanan menjadi faktor yang sangat penting terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan sebuah aplikasi digital, semakin bagus tingkat keamanannya maka semakin yakin juga mereka menggunakannya. Dari hasil jawaban kuisisioner pertanyaan terbuka, konsumen percaya jika keamanan yang ada di BSI Mobile sejauh ini sudah bagus. Mungkin hanya perlu ditingkatkan sedikit lagi supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking*. Akibatnya, minat nasabah terhadap keamanan akan menjadi motivator terkuat bagi mereka untuk memanfaatkan layanan *mobile banking* yang sangat rahasia. Tingkat keamanan bertransaksi secara online adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saptawati (2018), yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Cabang Bulukumba yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H₃ diterima, karena variabel keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile.

Sehingga nasabah telah merasakan dan menilai bahwa sistem keamanan dan keamanan dalam bertransaksi menggunakan internet banking pada bank syariah sangat baik dan membuat nasabah akhirnya berminat menggunakan produk pada perbankan syariah digital.

Keamanan inti dari seberapa besar faktor kunci keyakinan yang dimiliki serta menjadi perhatian nasabah dalam menggunakan teknologi untuk melakukan transaksi keuangan. Ketika level keamanan dapat diterima dengan harapan masyarakat, maka nasabah akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan menggunakan produk-produk perbankan syariah dengan perasaan aman.

4. Pengaruh Fitur Layanan, kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile

Berdasarkan hasil *t* hitung dari tiap variabel, menunjukkan bahwa masing-masing variabel berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile dan variabel fitur layanan merupakan variabel paling berpengaruh. Berikut adalah hasil nilai *t* hitung tiap variabel, yaitu fitur layanan nilai *t* hitung $8,362 \geq t$ tabel 1,984, kepercayaan nilai *t* hitung $4,520 \geq t$ tabel 1,984, dan keamanan nilai *t* hitung $3,308 \geq t$ tabel 1,985.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama fitur layanan, kepercayaan dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Hal ini dapat dilihat pada tabel perhitungan anova pada nilai *F* hitung $52,397 \geq F$ tabel 2,70 dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ dengan hal tersebut maka hipotesis keempat yang menyatakan bahwa fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile pada wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat, maka dapat disimpulkan **H₄ diterima**.

Berdasarkan koefisien *R* sebesar 0,788 (78,8%) yang berarti variabel-variabel bebas memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat. Selanjutnya, diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,621 (62,1%) artinya variabel fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan dapat mempengaruhi minat nasabah dalam bertransaksi

menggunakan BSI Mobile sebesar 62,1%, sedangkan sisanya 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa penelitian ini, contohnya seperti variabel religiusitas, kemudahan dan literasi keuangan. Ini artinya koefisien determinasi dari variabel penelitian menunjukkan tingkat korelasi yang kuat. Pada tiga variabel bebas memiliki satu kesatuan yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile. Jika salah satu dari ketiga variabel bebas berkurang atau menurun maka minat menggunakan *mobile banking* juga akan berkurang atau menurun.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab IV, yang telah dilakukan mengenai fitur layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile, dengan metode analisis regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $8,362 \geq t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ yang berarti H_1 diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.
2. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $4,520 \geq t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,004 \leq 0,05$ yang berarti H_2 diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.
3. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $3,308 \geq t$ tabel $1,984$ dan nilai signifikansi $0,001 \leq 0,05$ yang berarti H_3 diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh secara positif signifikan

terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.

4. Berdasarkan hasil uji secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel independen yaitu fitur layanan, kepercayaan dan keamanan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji f yang menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki nilai F hitung $52,397 > F$ tabel 2,70 dan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$ yang berarti H_4 diterima. Hal ini berarti fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna peneliti selanjutnya yang terkait dengan peneliti serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Akademis
 - a. Model penelitian ini dapat digunakan kembali untuk mengetahui apakah model ini masih berlaku jika diterapkan pada studi kasus yang berbeda.
 - b. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atau mengganti variabel bebas diluar penelitian ini seperti variabel religiusitas, kemudahan dan literasi keuangan, dengan menggunakan model penelitian yang lain atau mengubah objek pada penelitian. Serta sampel yang digunakan bisa lebih banyak dan bervariasi agar bisa menghasilkan sebuah gambaran penelitian yang lebih luas.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

- a. Fitur layanan mempunyai pengaruh yang kuat dengan variabel minat nasabah menggunakan BSI Mobile, maka diharapkan Bank Syariah Indonesia tetap mengupdate fitur-fitur layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur layanan akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan BSI Mobile.
- b. Bank Syariah Indonesia diharapkan lebih meningkatkan keamanan sistem BSI Mobile guna meminimalisir terjadinya tindak kejahatan pada produk perbankan *online* dengan memperkuat ketahanan sistem, agar masyarakat merasa yakin bahwa keamanan serta privasinya dapat terjaga ketika menggunakan BSI Mobile agar tidak terjadi lagi eror yang disebabkan oleh serangan siber. Kemudian lebih aktif memberikan inovasi-inovasi produk yang terbaik, khususnya tentang *mobile banking* kepada masyarakat agar minat nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile lebih meningkat lagi. Dengan sistem yang aman, maka nasabah akan lebih yakin untuk menggunakan layanan BSI Mobile.

3. Bagi Nasabah

- a. Sebaiknya nasabah lebih mencari informasi layanan *mobile banking*. Karena dengan layanan tersebut nasabah tidak memerlukan banyak waktu, biaya, dan usaha untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- (OJK), O.J.K. (2022). *Perusahaan Fintech Lending Berizin*. 2 maret 2022. <https://ojk.com> . Diakses pada 19 Desember 2023 pukul 12.51
- Abrilia, Nurya Dina & Tri Sudarwanto. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). 8(3).
- Ahmad & Pambudi, B.S. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Studi Manajemen. Vol. 8 (1), 5.
- 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)*. Alkasb: Journal of Islamic Economics Vol. 1 No. 1
- APJII. (2017). *Layanan yang di akses*. <https://apjii.or.id>. Diakses pada 23 Desember 2023 pukul 07.45
- APJII. (2018). *Data Pengguna Internet*. <https://apjii.or.id>. Diakses pada 23 Desember 2023 pukul 07.58
- Azizi, M. (2016). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan E-Banking Pada PT BNI Syariah KC Yogyakarta*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Badaruddin, Risma. (2021), *Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)*. Jurnal Margin. Vol. 1 (1).
- Damayanti, Armia Rizky. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking BRIS dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo*. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah FEBI, IAIN Ponorogo.
- Davis, Fred D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MISQuarterly. Vol. 13 (3).
- Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science. Vol. 46 No. 2.
- Donni, J. P. 2017. *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alvabeta.
- Fatmawati, Nurul & Ma'ruf Hidayat. (2022). *Mengoptimalkan Peran Handphone Android Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada BPRS Suriyah Cilacap*. Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance. Vol. 1 (2). 97-98.
- Febrianti, Nadila Dwi. (2020). *Analisis Dimensi Persepsi Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (Studi*

- Kasus Pada BJB Syariah KCP Ciputat*). Skripsi. Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi ke-5. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Fernos, Jhon & Mairizal Alfadino. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya*. Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta. Vol. 16 (2).
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi ke-8 . Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Handinisari. H. Dkk. (2023). *Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)*. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam. Vol. 4 (3).
- Harahap, Z. (2020). *Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. Islamic Banking : Jurnal 82 Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah. Vol. 6 (1). <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Johandri Iqbal, Heriyani & Isroq Urrahmah. (2021). *Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Global Financial Accounting Journal. Vol. 5 (2).
- Junai, A. (2016). *Pengaruh Keputusan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5 (6).
- Kusuma, Eka. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh*. Jurnal Manajemen. Vol. 4 (4).
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. 15th edition new jersey: person pretice hall.
- Lubis, Muhammad Vadly Azhar. (2021). *Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat*. Skripsi. Program studi Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara Medan.

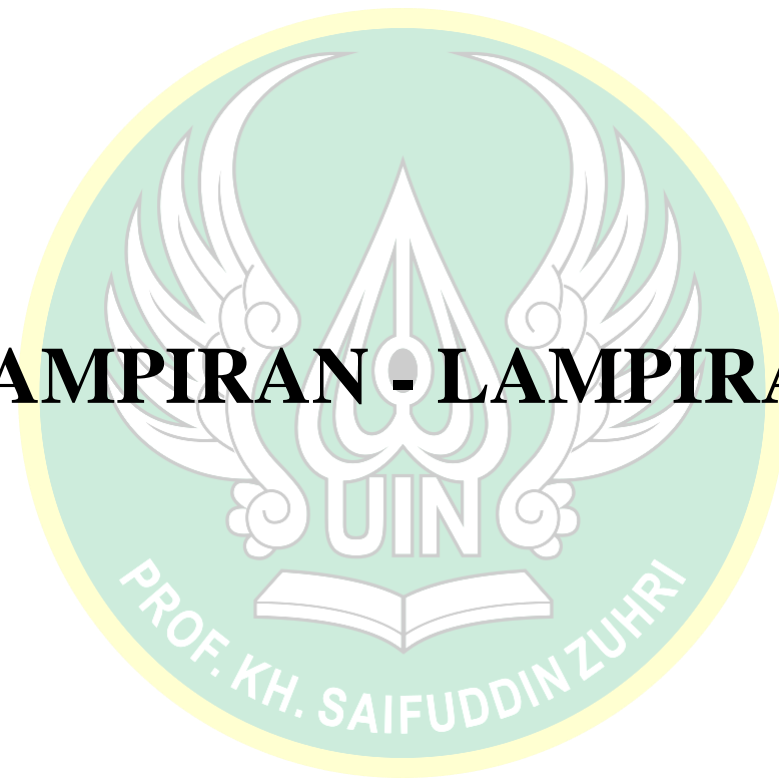
- Ma'sumah, S. (2019). *Kumpulan Cara Analisis Data Beserta Contoh Judul dan Hipotesis Penelitian*. (M. Khusni, Ed).
- McKnight, D.H., Carter, M., Thatcher, J. B & Clay, P. (2021). *Trust in a Specific Technology: An Investigation of its components and measures*. ACM Transactions on Management Information Systems. Vol. 2 (2).
- Muhtisar. Dkk. (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. Vol. 3 (1).
- Pambudi, A. D. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Keterbatasan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking Pada Program Layanan Internet Banking BRI*. Jurnal studi Manajemen. Vol. 8 (1).
- Parwati, Anis. (2017). *Analisis Pengaruh Lokasi dan Margin Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Amanah Ummah Kartasara*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Poon, W.C. (2011). *Users Adoption of E-Banking Services: The Malaysian Perspective*. Journal of Business and Industrial Marketing. Vol. 23 (1). <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>
- Prastiwi, D. (2023). *4 Fakta BSI Jadi Korban Ransomware, 15 Juta Data Nasabah Dicuri hingga Hacker Minta Tebusan*. Banjarnegara. <https://www.liputan6.com/news/read/5285688/4-fakta-bsi-jadi-korban-ransomware-15-juta-data-nasabah-dicuri-hingga-hacker-minta-tebusan>. Di akses pada 25 Desember 2023 pukul 09.45
- Pratama. (2015). *Masalah-masalah Digital*. Jakarta: Angkasa.
- Raman, A., & Viswanathan. (2011). *Web Service e-shopping decisions: A Study on Malaysia e-consumer*. IJCA Special Issue on Wireless Information Networks & Business Information System. (2).
- Rithmaya, C. L. (2016). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking*. Journal Of Research In Economics and Management. Vol. 16 (1).
- Rodiah, S., & Melati, I. (2020). *Pengaruh Kemudahan Pengguna, Kemanfaatan, Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang*. Vol. 1 (2), 66-80. <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/jeee%0APengaruh>. Di akses pada 25 Desember 2023 pukul 10.00
- Safitri, Ellin Arif., Sulasih., Dewi Laela Hilyatin & Yoiz Shofwa Shafrani. (2023). *Memprediksi Intensi Pembelian Produk Kosmetik Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Agama Islam di Banyumas Indonesia Dengan Label*

- Halal dan Theory Planned Behaviour*. Master: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan. Vol. 3 (1), 26.
- Shahrifah, Irbah. (2022). *Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Kemudahan, Keamanan, dan Religiusitas Terhadap Minat Generasi Milenial Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (Studi Pada Kota Indramayu)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Siregar, S. (2016). *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, D. M. (2020). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Manfaat Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri*. Skripsi. Program studi Perbankan Syariah FEBI UIN Satu Tulungagung.
- Sulasih, Rifqo Yatul Ulya & Weni Novandari. (2022). *Identifikasi Minat Memilih Produk Bank Syariah Melalui Peran Gaya Hidup, Religiusitas dan Literasi Keuangan Syari'ah*. Al-Mal: Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam. Vol. 3 (2), 238.
- Suryo, A. (2023). "Data Nasabah BSI Diduga Bocor karena Ransomware, Harus Bagaimana?". Banjarnegara. <https://inet.detik.com/security/d-6718351/data-nasabah-bsi-diduga-bocor-karena-ransomware-harus-bagaimana>. Diakses pada 25 Desember 2023 pukul 12.08
- Social, H., & W. A. (2022). *Pengguna Internet di Indonesia per Februari 2022*. <https://www.wearsocial.com>. Diakses pada 20 Desember 2023 pukul 15.43
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis "Edisi Kedua"*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wajdi, M.B.N., Ummah Y.C & Sari, D.E. (2017). *UKM Development Business Loan*. IJEBD (International journal of entrepreneurship and business development). Vol. 1 (1).
- Warsito, Chandra. (2012). *Pengaruh Interaction Quality, Perceived Performance Excellence dan Relationship Satisfaction Terhadap Loyalty Dengan Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen PT. BSN Medical Indonesia)*. Jurnal Pro Bisnis. Vol. 5 (1).
- Wilardjo, S. B. (2005). *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah di Indonesia*. Jurnal Value Added Vol. 2 No. (1).
- Wijaya, H. F. (2018). *Pengaruh Debt to Equality Ratio, Total Asset Turnover, Inflasi dan BI Rate Terhadap Return Saham*. Jurnal Profita, hlm 113.
- Yusmad. M.A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta. Deepublish CV Budi Utama.

Zakiah, S. (2023). *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kabupaten Aceh Barat*. Jurnal Sains Riset
Vol 13 No. 1
<http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSRDOI.10.47647/jsr.v10i2>.



LAMPIRAN - LAMPIRAN



Lampiran 1,

KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI
MENGUNAKAN *BSI MOBILE*
(Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat)

Kepada Yth,

Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat, Saya Fanny Aprillia, mahasiswi program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai **“PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN *BSI MOBILE*”** (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat). Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi. Jawaban yang saudara/saudari berikan dijamin kerahasiaannya. Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Fanny Aprillia

Lembar Kuisioner

A. Pertanyaan Screening

1. Apakah anda tinggal di wilayah kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat?
 - Ya (lanjut ke pertanyaam selanjutnya)
 - Tidak Pernah (stop)
2. Apakah anda menggunakan pembayaran dengan m-banking?
 - Ya (lanjut ke pertanyaan selanjutnya)
 - Tidak Pernah (stop)
3. Jika ya, apakah anda sering melakukan pembayaran dengan *BSI Mobile*?
 - Ya (lanjut ke pertanyaan selanjutnya)
 - Tidak Pernah (stop)

B. Identitas Responden

1	E-mail	
2	Nama Lengkap	
3	Jenis Kelamin	L/P
4	Tahun Kelahiran	<input type="radio"/> 1981 – 1985 <input type="radio"/> 1986 – 1990 <input type="radio"/> 1991 – 1995 <input type="radio"/> 1996 – 2000
5	Usia	
6	Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Wiraswasta <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> PNS <input type="radio"/> TNI/POLRI <input type="radio"/> Profesional (konsultan/arsitek/dokter/dsb) <input type="radio"/> Lainnya....

7	Pendapatan/bulan	<input type="radio"/> < Rp 2.000.000 <input type="radio"/> Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,- <input type="radio"/> Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,- <input type="radio"/> > Rp 7.000.000,-
8	Lama Menggunakan	<input type="radio"/> <1 Tahun <input type="radio"/> 1-2 Tahun <input type="radio"/> >2 Tahun

C. Pertanyaan Inti

Petunjuk Pengisian Kuesioner Pilihlah salah satu jawaban di bawah ini yang sesuai dengan pendapat anda terhadap pernyataan yang diberikan mengenai bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*. Pilihlah hanya satu jawaban yang sesuai dengan apa yang anda rasakan mengenai pernyataan yang diberikan. Pilihan jawaban menggunakan skala likert dimana 1 merupakan pilihan jawaban yang menyatakan ketidak setujuan dan 5 merupakan pilihan yang menyatakan persetujuan. Untuk keterangan jawaban lebih lanjut dapat dilihat dari tabel yang diberikan dibawah ini. Bacalah dengan seksama sebelum memilih, dan pilihlah dengan jujur jawaban yang sesuai, terima kasih.

Keterangan Jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (RG)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

1. Fitur Layanan (X1)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	S	SS
Kemudahan Akses Informasi Tentang Produk dan Jasa						
1.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile memiliki kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa.					
2.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile dapat diakses dengan cepat dan mudah digunakan.					
Keberagaman Layanan Transaksi						
3.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile memiliki keberagaman layanan transaksi, seperti: pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lain.					
4.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile memudahkan saya dalam kegiatan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang mengantri ke bank.					
Keberagaman Fitur						
5.	Saya menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile karena memiliki keberagaman fitur layanan yang banyak manfaat bagi penggunanya.					

6.	Desain tampilan fitur <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) lebih jelas dan simpel.					
Inovasi Produk						
7.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat.					
8.	Layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile memiliki inovasi produk.					
9.	<i>Mobile banking</i> pada BSI Mobile memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami.					
10.	Layanan perbankan yang tersedia dalam <i>mobile banking</i> selalu diperbaharui dan disempurnakan.					

2. Kepercayaan (X2)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<i>Trusting Belief</i>						
1.	Saya percaya bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile mampu memenuhi kepuasan transaksi saya sebagai generasi milenial.					
2.	Saya percaya <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile mampu memberikan pelayanan yang terbaik.					

3.	Menurut saya, transaksi melalui <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile dapat dipercaya dengan kesepakatan yang telah dibuat.					
4.	Semua data yang diproses melalui <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile dapat dipercaya dan tidak akan disalah gunakan oleh pihak bank.					
<i>Trusting Intention</i>						
5.	Saya bersedia memberikan informasi keuangan yang diperlukan untuk bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile.					
6.	Saya bersedia memenuhi syarat dan ketentuan dari transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile.					
7.	Saya bersedia menerima resiko yang mungkin akan terjadi atas keputusan yang saya ambil pada penggunaan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile.					

3. Keamanan (X3)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Jaminan Keamanan						
1.	Pihak bank sangat menjamin keamanan saat nasabah					

	menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi.					
2.	Jika terjadi masalah dalam aplikasi <i>mobile banking</i> pihak bank langsung menanggapi dengan cepat.					
3.	Menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak memiliki risiko yang tinggi.					
4.	Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan <i>call center</i> jika terjadi penyalahgunaan dalam menggunakan BSI Mobile.					
5.	Saya tertarik menggunakan BSI Mobile karena percaya pada kinerja Bank Syariah.					
Kerahasiaan Data						
6.	<i>Mobile banking</i> pada BSI Mobile memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah.					
7.	Saya merasa terjamin keamanannya saat menggunakan BSI Mobile karena adanya <i>double lock</i> atau kunci ganda yaitu dengan memasukkan PIN dan <i>password</i> setiap melakukan transaksi					
8.	Kerahasiaan data <i>mobile banking</i> akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri.					

9.	Pihak bank semakin meningkatkan keamanan dan meminimalisir segala risiko yang mungkin terjadi.					
10.	Saya merasa aman karena yakin bahwa pihak bank BSI menyimpan semua data nasabah dengan baik.					

4. Minat (Y)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
<i>Minat Transaksional</i>						
1.	Saya berminat bertransaksi menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile dalam waktu dekat secara <i>continue</i> .					
2.	Saya berminat menggunakan BSI Mobile sebagai prioritas pilihan utama dalam melakukan transaksi secara cepat.					
3.	BSI Mobile membantu saya untuk membayar tagihan di aplikasi online.					
<i>Minat Eksploratif</i>						
4.	Saya mencari tahu dan membaca artikel tentang <i>mobile banking</i> di internet.					
5.	Saya bertanya langsung kepada Bank Syariah Indonesia tentang					

	informasi sistem <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile.					
6.	Kelengkapan menjadi pertimbangan paling utama setiap nasabah dalam keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .					
<i>Minat Prefensial</i>						
7.	Saya berminat menggunakan BSI Mobile karena terdapat layanan yang tidak dimiliki pada <i>mobile banking</i> bank lain.					
8.	BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan serta gaya hidup saya					
<i>Minat Referensial</i>						
9.	Saya akan merekomendasikan layanan BSI Mobile kepada teman saya yang menggunakan jasa perbankan syariah.					
10.	Saya akan merekomendasikan kepada keluarga saya bahwa <i>mobile banking</i> pada BSI Mobile nyaman digunakan untuk bertransaksi.					



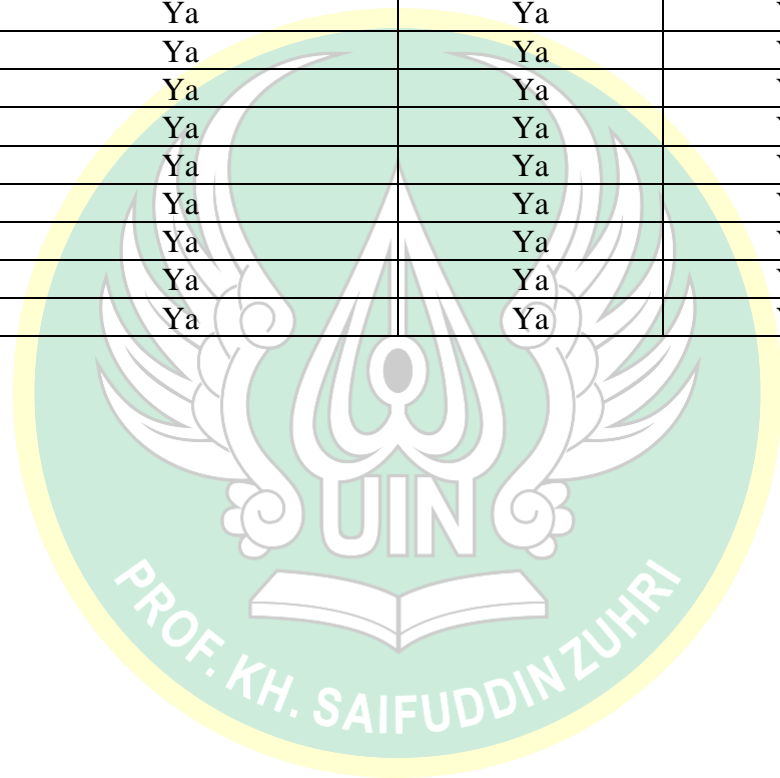
Lampiran 2,

DATA PENELITIAN KUISIONER

No.	Apakah anda tinggal di wilayah Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat?	Apakah anda menggunakan pembayaran dengan <i>mobile banking</i> ?	Apakah anda pernah melakukan transaksi pembayaran dengan BSI Mobile?
1	Ya	Ya	Ya
2	Ya	Ya	Ya
3	Ya	Ya	Ya
4	Ya	Ya	Ya
5	Ya	Ya	Ya
6	Ya	Ya	Ya
7	Ya	Ya	Ya
8	Ya	Ya	Ya
9	Ya	Ya	Ya
10	Ya	Ya	Ya
11	Ya	Ya	Ya
12	Ya	Ya	Ya
13	Ya	Ya	Ya
14	Ya	Ya	Ya
15	Ya	Ya	Ya
16	Ya	Ya	Ya
17	Ya	Ya	Ya
18	Ya	Ya	Ya
19	Ya	Ya	Ya
20	Ya	Ya	Ya
21	Ya	Ya	Ya
22	Ya	Ya	Ya
23	Ya	Ya	Ya
24	Ya	Ya	Ya
25	Ya	Ya	Ya
26	Ya	Ya	Ya
27	Ya	Ya	Ya
28	Ya	Ya	Ya
29	Ya	Ya	Ya
30	Ya	Ya	Ya
31	Ya	Ya	Ya
32	Ya	Ya	Ya
33	Ya	Ya	Ya
34	Ya	Ya	Ya
35	Ya	Ya	Ya

36	Ya	Ya	Ya
37	Ya	Ya	Ya
38	Ya	Ya	Ya
39	Ya	Ya	Ya
40	Ya	Ya	Ya
41	Ya	Ya	Ya
42	Ya	Ya	Ya
43	Ya	Ya	Ya
44	Ya	Ya	Ya
45	Ya	Ya	Ya
46	Ya	Ya	Ya
47	Ya	Ya	Ya
48	Ya	Ya	Ya
49	Ya	Ya	Ya
50	Ya	Ya	Ya
51	Ya	Ya	Ya
52	Ya	Ya	Ya
53	Ya	Ya	Ya
54	Ya	Ya	Ya
55	Ya	Ya	Ya
56	Ya	Ya	Ya
57	Ya	Ya	Ya
58	Ya	Ya	Ya
59	Ya	Ya	Ya
60	Ya	Ya	Ya
61	Ya	Ya	Ya
62	Ya	Ya	Ya
63	Ya	Ya	Ya
64	Ya	Ya	Ya
65	Ya	Ya	Ya
66	Ya	Ya	Ya
67	Ya	Ya	Ya
68	Ya	Ya	Ya
69	Ya	Ya	Ya
70	Ya	Ya	Ya
71	Ya	Ya	Ya
72	Ya	Ya	Ya
73	Ya	Ya	Ya
74	Ya	Ya	Ya
75	Ya	Ya	Ya
76	Ya	Ya	Ya
77	Ya	Ya	Ya
78	Ya	Ya	Ya
79	Ya	Ya	Ya

80	Ya	Ya	Ya
81	Ya	Ya	Ya
82	Ya	Ya	Ya
83	Ya	Ya	Ya
84	Ya	Ya	Ya
85	Ya	Ya	Ya
86	Ya	Ya	Ya
87	Ya	Ya	Ya
88	Ya	Ya	Ya
89	Ya	Ya	Ya
90	Ya	Ya	Ya
91	Ya	Ya	Ya
92	Ya	Ya	Ya
93	Ya	Ya	Ya
94	Ya	Ya	Ya
95	Ya	Ya	Ya
96	Ya	Ya	Ya
97	Ya	Ya	Ya
98	Ya	Ya	Ya
99	Ya	Ya	Ya
100	Ya	Ya	Ya



No.	Nama Lengkap	Email	Usia
1	Akbar Toufan Juniarto	Akbartopan619@gmail.com	31 - 35 Tahun
2	Zikri amadar	amadardudung@gmail.com	20 - 25 Tahun
3	Raffaa	zakrawarafa049@gmail.com	26 - 30 Tahun
4	Galih Krisna Wirawan	krisnagalih4378@gmail.com	20 - 25 Tahun
5	Ryandra Nur Ramdhani Pratama	Andrapratama35717@gmail.com	26 - 30 Tahun
6	Erika Tsari	erikatsari5@gmail.com	26 - 30 Tahun
7	Dewi	dewiam4@gmail.com	20 - 25 Tahun
8	Fazri Qozwaini	fzrqzwn@gmail.com	26 - 30 Tahun
9	Aulia Nur Safitri	aulia27.safitri@gmail.com	26 - 30 Tahun
10	Rifanda Delina Kurniasih	Rifandadk@gmail.com	20 - 25 Tahun
11	Ines Hibatul Najibah	Ines.hibatulnjbh@gmail.com	20 - 25 Tahun
12	Ahmad Azhari	azhari1ahmad11@gmail.com	20 - 25 Tahun
13	Asyabilla Afiva	asyabilaafiva@gmail.com	20 - 25 Tahun
14	Celine Aliza	celinealiza1234@gmail.com	20 - 25 Tahun
15	Maulana Rakadewa Pratama	rakadeww.29@gmail.com	20 - 25 Tahun
16	Irma Widyawati	irmaw03862@gmail.com	20 - 25 Tahun
17	Acha Salsabila	Achasalsabil0@gmail.com	20 - 25 Tahun
18	Rizqi maulana ibrahim	Rizqimaulana92@gmail.com	26 - 30 Tahun
19	Hesty	hestywif@gmail.com	20 - 25 Tahun
20	Rudi Aji Kismono	bosantertawaa@gmail.com	20 - 25 Tahun
21	Akbar	fadillahakbar88@gmail.com	26 - 30 Tahun
22	Annisa Farah	annisafarah9d@gmail.com	20 - 25 Tahun
23	Nuril Asridah	nurilasridah@gmail.com	20 - 25 Tahun
24	Ikvi Ubaidillah	ikfi.ubay@gmail.com	26 - 30 Tahun
25	Foni Galatiya	fonigalatiya17@gmail.com	20 - 25 Tahun
26	Anisa Agustin	Anisagust18@gmail.com	20 - 25 Tahun
27	Agung Wijaya Putra	agungwijayaputra310503@gmail.com	20 - 25 Tahun
28	Revi fahrizal	Revifahrizal760@gmail.com	20 - 25 Tahun
29	Rafid Hilmy Muafa	rafid14muafa@gmail.com	20 - 25 Tahun
30	Atik Agreta	atikagreta@gmail.com	20 - 25 Tahun
31	Shifa Alfiah	shifa.alfiah@gmail.com	20 - 25 Tahun
32	Sestianika Mercurie	mercuriesestianika@gmail.com	20 - 25 Tahun
33	Purnama Aji	purnamaajia7x.29@gmail.com	20 - 25 Tahun
34	Nasywa Rihadatul Aisy	nasywara7@gmail.com	20 - 25 Tahun
35	Somi Ratna Damayanti	somiratna7@gmail.com	26 - 30 Tahun

36	Aroby fathutohir	arobyfathu@gmail.com	20 - 25 Tahun
37	Ananda Meilinia Puspitasari	anandameiii110@gmail.com	20 - 25 Tahun
38	Ardha Risqinanda	ardharisqinanda@gmail.com	20 - 25 Tahun
39	Tiara Misti Indriani	tiaraidr20@gmail.com	20 - 25 Tahun
40	Farah Tarisya	farahtarisyaa12@gmail.com	20 - 25 Tahun
41	Priastika Ardini Putri	ardini.priastika@gmail.com	20 - 25 Tahun
42	Laina Maya Agustina	lainamayaagustina@gmail.com	20 - 25 Tahun
43	Indah Tri setianingsih	indahtrisetianingsih73@gmail.com	20 - 25 Tahun
44	Nada Vebrian	nadavebri@gmail.com	20 - 25 Tahun
45	Irmaniar Chaniago	irmaniar14@gmail.com	20 - 25 Tahun
46	Mega dwi setianingrum	megadwi645@gmail.com	20 - 25 Tahun
47	Deni saefudin	Denisaefudin21@gmail.com	31 - 35 Tahun
48	Mega Yunita	megabintang108@gmail.com	20 - 25 Tahun
49	Dony Maulana	zainmahir95@gmail.com	20 - 25 Tahun
50	Anggi Dwi Andika	anggidwia10@icloud.com	20 - 25 Tahun
51	Salsabila Yufi	bilayulfi@gmail.com	20 - 25 Tahun
52	Vada Afrilia Kusworo	vadaafrilia479@gmail.com	20 - 25 Tahun
53	Zenita Alif	alifzenita@gmail.com	20 - 25 Tahun
54	Laudza Affida	laudzafida@gmail.com	20 - 25 Tahun
55	Eki Ratna	ratnaeki96@gmail.com	26 - 30 Tahun
56	Muhni Azhar Fadoli	muhniaf@gmail.com	20 - 25 Tahun
57	Nadia Seftiani Salsabilla	Nadiaseptiani431@gmail.com	20 - 25 Tahun
58	Akhlina Tijani Prabawa	akhlinatijaniprabawa@gmail.com	20 - 25 Tahun
59	Endang Tri Nuryanti	endangtrinuryanti670@gmail.com	20 - 25 Tahun
60	Kamilatun Nikmah	lazanikh2019@gmail.com	26 - 30 Tahun
61	Lupita	lupitalisa25@gmail.com	20 - 25 Tahun
62	Resti Nur Pamuji	pamujiresti23@gmail.com	20 - 25 Tahun
63	Nur Afifah	Nafifah974@gmail.com	20 - 25 Tahun
64	Febi Susanti	febibusanti214@gmail.com	26 - 30 Tahun
65	Anggih Dea	anggihdeaprawati40@gmail.com	20 - 25 Tahun
66	Sani umami	saniumami14@gmail.com	20 - 25 Tahun
67	Risqi Amaluddin	risqiamal17@gmail.com	26 - 30 Tahun
68	Siska Mawarni	siskamawarni.sm@gmail.com	20 - 25 Tahun
69	Dian Islamiati	Dislamiyati442@gmail.com	26 - 30 Tahun
70	Viky Indika Tintatiana	vikyindika@gmail.com	20 - 25 Tahun
71	Reza Fahlevi	rezafahlevi.pml@gmail.com	26 - 30 Tahun

72	Melly Eva Sukmawati	mellyeva111@gmail.com	20 - 25 Tahun
73	Neta Shinta Vernanda	netashintav29@gmail.com	20 - 25 Tahun
74	Adila Syafa Ariyanti	adilasyafa28@gmail.com	20 - 25 Tahun
75	Putra	cupcake9718@gmail.com	20 - 25 Tahun
76	Via Larasati	eblez319@gmail.com	26 - 30 Tahun
77	Hasnah Nuzulul	hasnahnuzulul@gmail.com	20 - 25 Tahun
78	Dika Priyadi	dikapriyadi27@gmail.com	31 - 35 Tahun
79	Fara	Aprilfrh21@gmail.com	20 - 25 Tahun
80	Yolandita andrastea azzahra	Yolandrastea@gmail.com	20 - 25 Tahun
81	Salsadila	Salsadila716@gmail.com	31 - 35 Tahun
82	Irma Sumiati	irmasumiati25@gmail.com	26 - 30 Tahun
83	Berliany Sulingga	berlianyscmd92@gmail.com	20 - 25 Tahun
84	Widi Radika	widiradika44@gmail.com	31 - 35 Tahun
85	Muhammad Krisna Fahrudin	krisnafahrudin2001@gmail.com	20 - 25 Tahun
86	Rismayati Widya Astuti	rismawidya4@gmail.com	20 - 25 Tahun
87	Olivia Dwi Nurwulan	oliviadnw00@gmail.com	20 - 25 Tahun
88	Ririn Febrianti	Ririn.febrii16@gmail.com	26 - 30 Tahun
89	Twy Melvia Ardiana	twymelviaardiana@gmail.com	20 - 25 Tahun
90	Galang Permana	galangpermana1999@gmail.com	20 - 25 Tahun
91	Rizkiya Putri Mayang Gita	Rizkiyaputri12@gmail.com	20 - 25 Tahun
92	Afiandini	afiandini25@gmail.com	20 - 25 Tahun
93	Vera Afrida	veraafrida40@gmail.com	26 - 30 Tahun
94	Jihan Fatimah Azzahra	azzahraj01@gmail.com	20 - 25 Tahun
95	Nadila Widya Veronica	nadilawv@gmail.com	20 - 25 Tahun
96	Zahwa Amelia Rahayu	zahwaamelia299@gmail.com	20 - 25 Tahun
97	Fitra Ramdani	Fitrarmd20@gmail.com	26 - 30 Tahun
98	Nani Muryani	nanimuryani05@gmail.com	36 - 40 Tahun
99	Novita Setyo Putri	novitasetyo1@gmail.com	20 - 25 Tahun
100	Abdi Maulana	abdimaulana43@gmail.com	20 - 25 Tahun

No.	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendapatan
1	Laki-laki	PNS	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
2	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	> Rp 7.000.000,-
3	Laki-laki	PNS	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
4	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
5	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
6	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
7	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
8	Laki-laki	Staff TU	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
9	Perempuan	Radiografer	< Rp 2.000.000
10	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
11	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
12	Laki-laki	Freelancer	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
13	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
14	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
15	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
16	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
17	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
18	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
19	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
20	Laki-laki	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000
21	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
22	Perempuan	Pegawai BUMN	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
23	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
24	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
25	Perempuan	Caregiver	> Rp 7.000.000,-
26	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
27	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
28	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
29	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-

30	Perempuan	Wiraswasta	< Rp 2.000.000
31	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
32	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
33	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
34	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
35	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
36	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
37	Perempuan	Karyawan	> Rp 7.000.000,-
38	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
39	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
40	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
41	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
42	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
43	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
44	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
45	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
46	Perempuan	Wiraswasta	< Rp 2.000.000
47	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
48	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
49	Laki-laki	Pegawai Honorer	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
50	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
51	Perempuan	Freelancer	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
52	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
53	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
54	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
55	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
56	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
57	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
58	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
59	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000

60	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
61	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
62	Perempuan	Wiraswasta	< Rp 2.000.000
63	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
64	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
65	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
66	Perempuan	Wiraswasta	< Rp 2.000.000
67	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
68	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
69	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
70	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
71	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 7.000.000,-
72	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
73	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
74	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
75	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
76	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
77	Perempuan	PNS	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
78	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
79	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
80	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
81	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
82	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
83	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
84	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
85	Laki-laki	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
86	Perempuan	Barista	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
87	Perempuan	Chef cooking	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
88	Perempuan	Wiraswasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
89	Perempuan	Wiraswasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-

90	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
91	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
92	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
93	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
94	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 2.000.000,- Rp 4.000.000,-
95	Perempuan	Pegawai Swasta	Rp 4.000.000,- Rp 7.000.000,-
96	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 2.000.000
97	Laki-laki	Pegawai Swasta	> Rp 7.000.000,-
98	Perempuan	Pegawai Swasta	> Rp 7.000.000,-
99	Perempuan	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000
100	Laki-laki	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000



Lampiran 3,

DATA TABULASI RESPONDEN

1. Fitur Layanan (X1)

No.	Fitur Layanan										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	43
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	44
11	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	43
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	43
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
31	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
32	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45

33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	40
36	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
38	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	41
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	41
41	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	42
42	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	39
43	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	43
47	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	43
48	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
49	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	33
50	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46
51	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
56	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	43
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
60	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	41
61	3	3	4	5	5	2	3	2	2	5	34
62	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
63	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
69	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	47
70	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	39
71	1	1	5	2	2	3	4	5	3	1	27

72	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	44
73	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	46
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	44
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	2	4	4	2	4	4	4	2	2	3	31
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
92	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
94	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	39
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	45
96	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46
97	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	41
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
99	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	44
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

2. Kepercayaan (X2)

No.	Kepercayaan							Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	
1	5	5	5	5	5	5	5	35
2	5	5	5	5	5	5	5	35
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	5	5	5	5	34
5	4	4	4	5	5	4	4	30

6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	5	5	5	5	5	5	5	35
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	5	5	5	4	4	4	4	31
11	4	4	4	4	5	4	5	30
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	5	5	5	4	3	5	5	32
14	5	5	4	4	4	5	4	31
15	4	4	5	4	4	4	4	29
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	5	4	4	5	5	5	33
19	5	5	4	4	3	4	4	29
20	5	5	5	5	5	5	5	35
21	5	5	5	4	5	5	5	34
22	5	5	5	5	5	5	3	33
23	4	4	4	5	5	4	4	30
24	4	4	4	4	3	4	3	26
25	5	4	5	4	4	5	5	32
26	4	5	4	5	4	5	4	31
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	4	4	5	5	4	5	4	31
29	4	4	5	4	4	4	4	29
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	5	5	5	4	4	4	31
33	4	4	4	5	3	5	3	28
34	5	5	5	5	5	4	4	33
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	4	5	4	5	4	4	4	30
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	3	3	4	5	3	3	4	25
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	4	4	4	4	4	4	5	29
43	4	5	5	5	4	5	4	32
44	5	5	5	5	5	5	5	35

45	5	5	5	5	5	5	5	35
46	4	4	3	4	4	4	3	26
47	4	4	4	5	3	4	3	27
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	3	4	3	3	3	5	4	25
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	4	4	3	4	4	4	27
55	5	5	4	5	5	5	5	34
56	5	4	4	3	5	5	4	30
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	3	3	3	3	3	3	3	21
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	4	5	4	4	4	4	4	29
61	2	3	2	2	3	2	3	17
62	4	4	4	4	3	3	3	25
63	4	3	4	3	4	4	3	25
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	5	5	5	5	5	5	4	34
67	5	4	5	5	5	5	5	34
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	5	3	5	3	3	5	5	29
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	3	3	4	5	5	5	3	28
72	4	4	5	4	4	5	3	29
73	4	4	4	4	5	5	5	31
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	3	4	5	5	5	5	4	31
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	4	4	4	5	4	5	5	31
79	4	4	4	4	4	4	5	29
80	5	5	5	5	5	5	4	34
81	5	5	5	5	5	5	5	35
82	5	5	5	3	3	4	4	29
83	5	5	5	5	5	5	5	35

84	4	4	4	4	4	4	4	28
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	35
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	2	2	2	2	2	2	2	14
90	5	5	5	5	5	5	5	35
91	5	5	5	5	5	5	5	35
92	3	4	4	3	4	3	3	24
93	5	5	5	5	5	5	5	35
94	3	3	4	3	3	4	4	24
95	4	4	3	4	4	4	3	26
96	4	5	5	4	4	5	5	32
97	5	5	3	4	5	4	4	30
98	5	5	5	5	5	5	5	35
99	5	4	4	3	5	5	3	29
100	5	5	5	5	3	5	5	33

3. Keamanan (X3)

No.	Keamanan										Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
2	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	42
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	40
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	41
11	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	41
12	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	42
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
14	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
19	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
24	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	39
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	41
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
30	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	43
31	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
32	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
33	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
35	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	44
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
42	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
43	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
46	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	45
47	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	46
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	21
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
54	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
55	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47

56	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
58	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35
59	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
60	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	41
61	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	23
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	37
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
66	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	47
67	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	44
70	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32
71	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	42
72	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
73	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	2	3	4	5	3	4	2	4	4	4	35
79	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	37
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	35
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45

95	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	39
96	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	41
97	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

4. Minat Bertransaksi (Y)

No.	Minat Bertransaksi										Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	42
11	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	43
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
13	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
14	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	43
15	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
17	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	48
18	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	45
19	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	46
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	41
22	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
23	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	42
24	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	41
25	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	43
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

28	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
29	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
30	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43
31	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
32	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	43
33	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	41
34	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	46
35	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	41
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
38	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47
41	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	41
42	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	42
43	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	44
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
46	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	37
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	2	1	5	3	1	1	1	1	1	1	17
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	46
54	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
55	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	45
56	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	39
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	39
60	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	42
61	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	23
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	40
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
66	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46

67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
71	2	2	1	1	5	5	5	5	5	2	33
72	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
73	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	45
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46
79	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	4	5	4	4	4	4	2	3	5	5	40
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	32
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	42
95	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Lampiran 4,

TABEL

1. F tabel

$\alpha = 0,05$ df2=(n-k-1)	df1=(k-1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44	199,50	215,70	224,58	230,16	233,98	236,76	238,88
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266

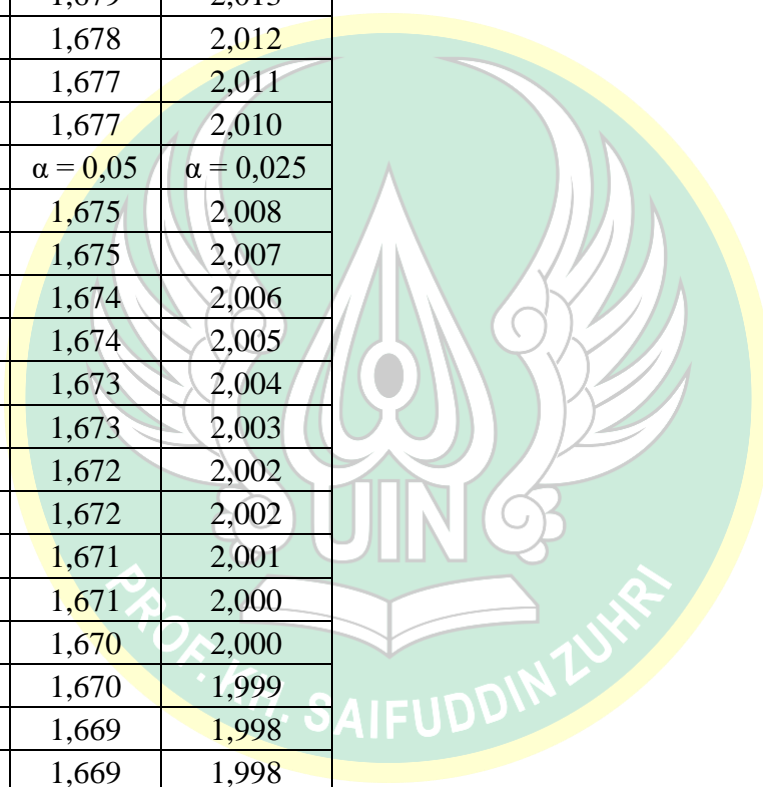
$\alpha = 0,05$ df2=(n-k-1)	df1=(k-1)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,626	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,619	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,612	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,606	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,600	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,594	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,589	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,584	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,579	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,574	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,570	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,565	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,561	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,557	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,553	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,550	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,546	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,543	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,540	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,537	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,534	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,540	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

$\alpha = 0,05$	$df1=(k-1)$							
$df2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

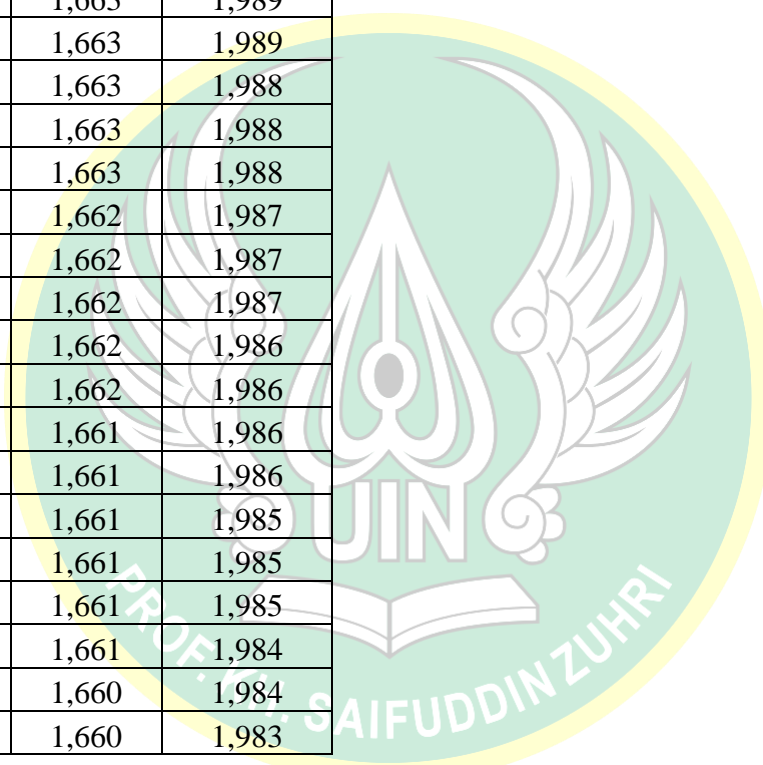
2. t Tabel

df=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
1	6,314	12,706
2	2,920	4,303
3	2,353	3,182
4	2,132	2,776
5	2,015	2,571
6	1,943	2,447
7	1,895	2,365
8	1,860	2,306
9	1,833	2,262
10	1,812	2,228
11	1,796	2,201
12	1,782	2,179
13	1,771	2,160
14	1,761	2,145
15	1,753	2,131
16	1,746	2,120
17	1,740	2,110
18	1,734	2,101
19	1,729	2,093
20	1,725	2,086
21	1,721	2,080
22	1,717	2,074
23	1,714	2,069
24	1,711	2,064
25	1,708	2,060
26	1,706	2,056
27	1,703	2,052
28	1,701	2,048
29	1,699	2,045
30	1,697	2,042
31	1,696	2,040
32	1,694	2,037
33	1,692	2,035
34	1,691	2,032
35	1,690	2,030
36	1,688	2,028

df=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
37	1,687	2,026
38	1,686	2,024
39	1,685	2,023
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020
42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
df=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993



df=(n-k)	$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,025$
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,655	1,992
77	1,655	1,991
78	1,655	1,991
79	1,664	1,990
80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,989
84	1,663	1,989
85	1,663	1,988
86	1,663	1,988
87	1,663	1,988
88	1,662	1,987
89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986
95	1,661	1,985
96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984
100	1,660	1,983



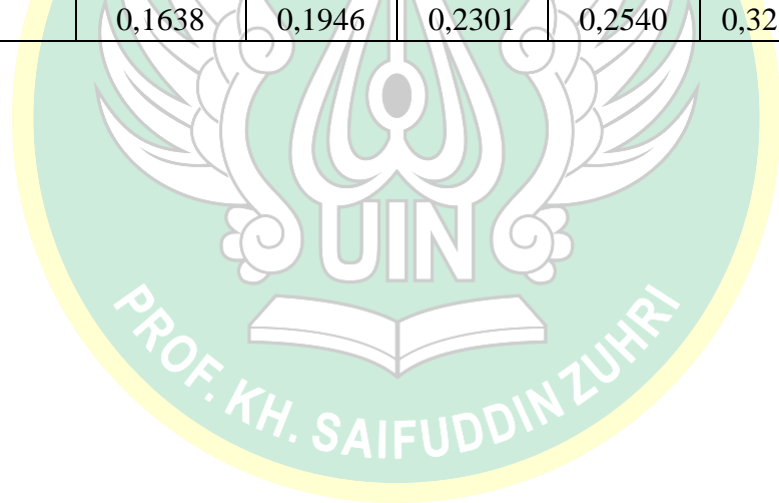
3. Tabel r untuk df = 1

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	10,000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741

5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5126
36	0,2709	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
37	0,2673	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
38	0,2638	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
39	0,2605	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
40	0,2573	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
41	0,2542	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
42	0,2512	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
43	0,2483	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694

44	0,2455	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
45	0,2429	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
46	0,2403	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
47	0,2377	0,2876	0,3348	0,3683	0,4601
48	0,2353	0,2845	0,3314	0,3646	0,4557
49	0,2329	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
50	0,2306	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
51	0,2284	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
52	0,2262	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
53	0,2241	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
54	0,2221	0,2656	0,3129	0,3455	0,4317
55	0,2201	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
56	0,2181	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
57	0,2162	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
58	0,2144	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
59	0,2126	0,2521	0,2997	0,3301	0,4143
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527

83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211



Lampiran 5,

TABEL OUTPUT SPSS

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	29	29.0	29.0	29.0
	Perempuan	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tahun Kelahiran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1981-1985	1	1.0	1.0	1.0
	1986-1990	6	6.0	6.0	7.0
	1991-1995	16	16.0	16.0	23.0
	1996-2000	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 tahun	75	75.0	75.0	75.0
	26-30 tahun	19	19.0	19.0	94.0
	31-35 tahun	5	5.0	5.0	99.0
	36-40 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pelajar/mahasiswa	34	34.0	34.0	34.0
	wiraswasta	11	11.0	11.0	45.0
	pegawai swasta	44	44.0	44.0	89.0
	PNS	3	3.0	3.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2 juta	35	35.0	35.0	35.0
	2 - 4 juta	34	34.0	34.0	69.0
	4 - 7 juta	25	25.0	25.0	94.0
	> 7 juta	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	56	56.0	56.0	56.0
	1-2 tahun	28	28.0	28.0	84.0
	> 2 tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 6,

HASIL UJI VALIDITAS

1. Fitur Layanan

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.527**	.376**	.257*	.184	.204*	.231*	.145	.124	.123	.490**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.010	.069	.043	.021	.153	.222	.225	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.527**	1	.545**	.545**	.386**	.433**	.373**	.213*	.307**	.336**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.034	.002	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	.376**	.545**	1	.597**	.379**	.318**	.222*	.042	.222*	.218*	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.026	.681	.026	.030	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.257*	.545**	.597**	1	.565**	.420**	.289**	.265**	.289**	.444**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000		.000	.000	.004	.008	.004	.000	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.184	.386**	.379**	.565**	1	.575**	.593**	.456**	.491**	.322**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.204*	.433**	.318**	.420**	.575**	1	.616**	.431**	.344**	.312**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1.7	Pearson Correlation	.231*	.373**	.222*	.289**	.593**	.616**	1	.515**	.573**	.368**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.026	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.145	.213*	.042	.265**	.456**	.431**	.515**	1	.664**	.558**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.153	.034	.681	.008	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.124	.307**	.222*	.289**	.491**	.344**	.573**	.664**	1	.651**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.222	.002	.026	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	.123	.336**	.218*	.444**	.322**	.312**	.368**	.558**	.651**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.225	.001	.030	.000	.001	.002	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.490**	.693**	.543**	.661**	.710**	.676**	.700**	.654**	.691**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<p>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</p> <p>* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).</p>												



2. Kepercayaan

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total
X2.1								
Pearson Correlation	1	.559**	.227*	-.014	.095	.258**	.362**	.681**
Sig. (2-tailed)		.000	.023	.891	.346	.010	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2								
Pearson Correlation	.559**	1	.270**	.204*	-.087	.008	.085	.570**
Sig. (2-tailed)	.000		.007	.041	.388	.935	.398	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3								
Pearson Correlation	.227*	.270**	1	.451**	-.054	-.076	.121	.523**
Sig. (2-tailed)	.023	.007		.000	.594	.454	.230	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4								
Pearson Correlation	-.014	.204*	.451**	1	.071	.023	.064	.490**
Sig. (2-tailed)	.891	.041	.000		.486	.820	.528	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5								
Pearson Correlation	.095	-.087	-.054	.071	1	.178	.145	.352**
Sig. (2-tailed)	.346	.388	.594	.486		.076	.151	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6								
Pearson Correlation	.258**	.008	-.076	.023	.178	1	.470**	.475**
Sig. (2-tailed)	.010	.935	.454	.820	.076		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100

X2.7	Pearson Correlation	.362**	.085	.121	.064	.145	.470**	1	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.398	.230	.528	.151	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.681**	.570**	.523**	.490**	.352**	.475**	.609**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Keamanan

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	Total	
X3.1	Pearson Correlation	1	.580**	.225*	.409**	.128	.102	.100	.112	.289**	.304**	.598**
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.000	.205	.313	.322	.267	.004	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.580**	1	.401**	.386**	.112	.174	.148	.215*	.373**	.327**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.267	.083	.141	.032	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.225*	.401**	1	.226*	.220*	.197*	.069	.114	.141	.076	.485**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000		.024	.028	.050	.496	.261	.163	.451	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X3.4	Pearson Correlation	.409**	.386**	.226*	1	.217*	.297**	.213*	.121	-.001	.097	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.024		.030	.003	.033	.232	.990	.339	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.128	.112	.220*	.217*	1	.553**	.487**	.294**	.232*	.197*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.205	.267	.028	.030		.000	.000	.003	.020	.050	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.102	.174	.197*	.297**	.553**	1	.672**	.506**	.280**	.242*	.639**
	Sig. (2-tailed)	.313	.083	.050	.003	.000		.000	.000	.005	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	.100	.148	.069	.213*	.487**	.672**	1	.634**	.379**	.196	.614**
	Sig. (2-tailed)	.322	.141	.496	.033	.000	.000		.000	.000	.051	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	.112	.215*	.114	.121	.294**	.506**	.634**	1	.455**	.310**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.267	.032	.261	.232	.003	.000	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	.289**	.373**	.141	-.001	.232*	.280**	.379**	.455**	1	.564**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.163	.990	.020	.005	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.10	Pearson Correlation	.304**	.327**	.076	.097	.197*	.242*	.196	.310**	.564**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.451	.339	.050	.015	.051	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.598**	.683**	.485**	.523**	.548**	.639**	.614**	.602**	.619**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Minat Bertransaksi

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.724**	.469**	.339**	.332**	.444**	.448**	.258**	.393**	.385**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.001	.000	.000	.010	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.724**	1	.502**	.456**	.491**	.487**	.426**	.317**	.363**	.356**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.469**	.502**	1	.452**	.400**	.360**	.463**	.412**	.389**	.411**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.339**	.456**	.452**	1	.424**	.348**	.372**	.382**	.384**	.353**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.332**	.491**	.400**	.424**	1	.580**	.451**	.400**	.231*	.111	.656**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.021	.270	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y6	Pearson Correlation	.444**	.487**	.360**	.348**	.580**	1	.550**	.428**	.435**	.338**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.448**	.426**	.463**	.372**	.451**	.550**	1	.535**	.479**	.435**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.258**	.317**	.412**	.382**	.400**	.428**	.535**	1	.472**	.529**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.393**	.363**	.389**	.384**	.231*	.435**	.479**	.472**	1	.707**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.021	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.385**	.356**	.411**	.353**	.111	.338**	.435**	.529**	.707**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.270	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.681**	.736**	.693**	.666**	.656**	.716**	.739**	.696**	.687**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7,

HASIL UJI RELIABILITAS

1. Fitur Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	10

2. Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	7

3. Keamanan

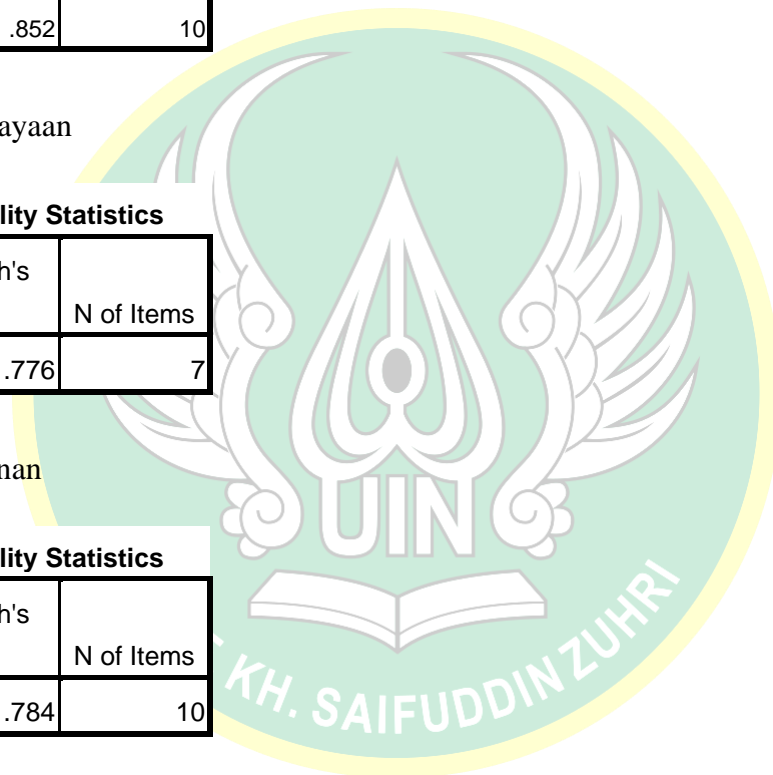
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	10

4. Minat Bertransaksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	10



Lampiran 8,

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65239763
Most Extreme Differences	Absolute	.114
	Positive	.114
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147

a. Test distribution is Normal.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.559	4.763		-1.377	.172		
	Fitur Layanan	.649	.078	.589	8.362	.000	.796	1.256
	Kepercayaan	.113	.217	.050	.520	.604	.419	2.388
	Keamanan	.393	.119	.307	3.308	.001	.460	2.175

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

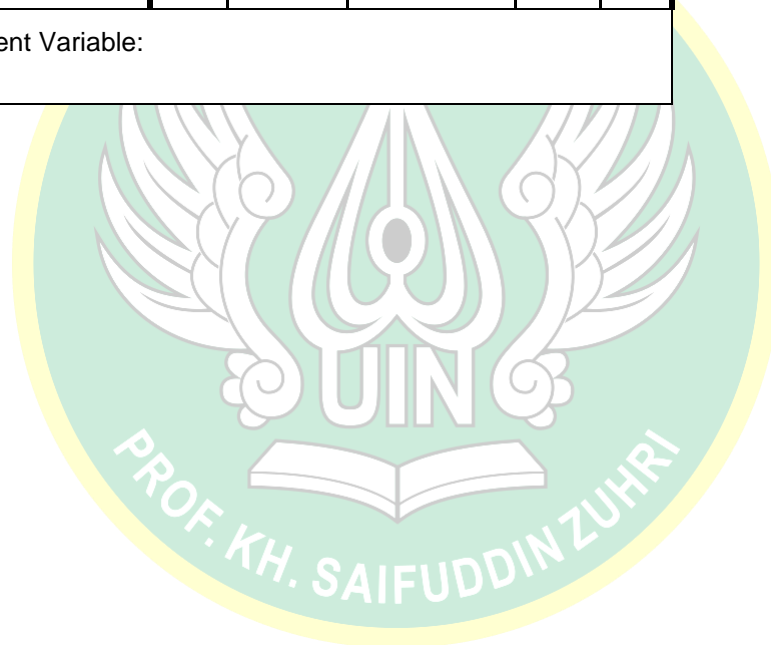
3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.586	2.739		2.404	.018
	Fitur Layanan	-.274	.045	-.594	-6.132	.110
	Kepercayaan	.197	.125	.211	1.578	.118
	Keamanan	.036	.068	.067	.526	.600

a. Dependent Variable:

Abs_Res



Lampiran 9,

HASIL UJI HIPOTESIS

1. Hasil Analisis regresi Linear Berganda dan Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.559	4.763		1.377	.172
	Fitur Layanan	.649	.078	.589	8.362	.000
	Kepercayaan	.113	.217	.050	4.520	.004
	Keamanan	.393	.119	.307	3.308	.001

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1140.424	3	380.141	52.397	.000 ^a
	Residual	696.486	96	7.255		
	Total	1836.910	99			

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur Layanan, Kepercayaan
 b. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

3. Hasil Uji *Adjusted R Square*

Model Summary

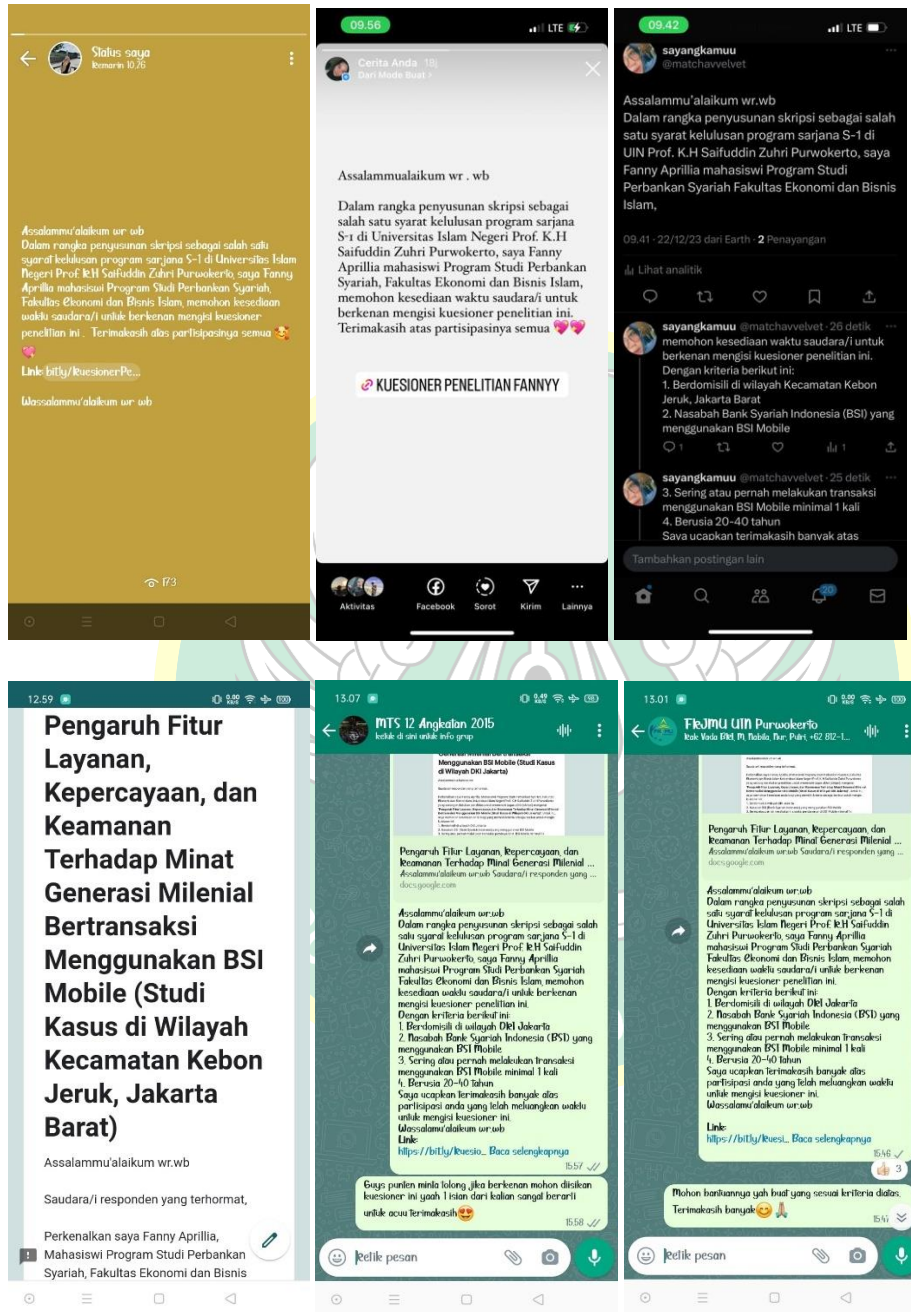
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.621	.609	2.69352

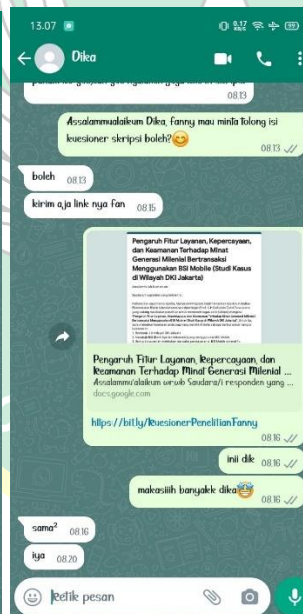
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Fitur Layanan, Kepercayaan



Lampiran 10,

DOKUMENTASI PENYEBARAN KUISIONER





Lampiran 11,

SURAT KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING



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: 0281-636624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsu.ac.id

Nomor : 3963/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/9/2023 6 September 2023
Lampiran : 1 lembar
Hal : Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto pada tanggal 8 Agustus 2023, kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fanny Aprilia
NIM : 1917202097
Semester : IX
Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

SURAT PERMOHONAN RISET PENELITIAN



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.uinpkz.ac.id

Nomor : 5437/Un.19/FEBIJ.PS/PP.009/12/2023

Purwokerto, 21 Desember 2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Riset Individual

Kepada Yth.
Pegguna Aplikasi BSI Mobile
Di
Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul
"Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Generasi
Milenial Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Di Wilayah Kecamatan
Kebon Jeruk Jakarta Barat)"

maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada
mahasiswa/i kami:

1. Nama : Fanny Aprilia
2. NIM : 1917202097
3. Semester / Program Studi : 9 / Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2023 / 2024
5. Alamat : Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi
2. Tempat/ Lokasi : Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat
3. Waktu Penelitian : 21 Desember 2023 s/d Selesai
4. Metode Penelitian : Kuantitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Prodi Perbankan Syariah

Hastyl
Prodi Perbankan Syariah
19920613 201801 2 001

- Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I
 2. Kaubbug Akademik
 3. Arsip

Lampiran 13,

SURAT BIMBINGAN SKRIPSI



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-636624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsu.ac.id

Nomor : 4388/Un.19/FEBI.J/PP.009/10/2023 04 Oktober 2023
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wt. Wb.

Berdasarkan surat penunjukan pembimbing skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Bapak/Ibu tandatangani atas nama:

Nama : Fanny Aprilia
NIM : 1917202097
Semester : IX
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Bertransaksi Menggunakan BSi Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)

Maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut. Mohon kejasama Bapak/Ibu untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wt. Wb.

Koord. Prodi Perbankan Syariah



Lampiran 14,

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL



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: 0281-636624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsatu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 5327/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/12/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Fanny Aprillia
NIM : 1917202097
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.
Judul : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Minat Generasi Milenial Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus di Wilayah Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat)

Pada tanggal 5 Desember 2023 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 7 Desember 2023
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hasfin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 15,

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF



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: 0281-635553, Website: febi.uinsatza.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF Nomor: 4490/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Fanny Aprillia

NIM : 1917202097

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 11 Oktober 2023 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **78 / B+**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 11 Oktober 2023
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Haslin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

SERTIFIKAT KKN



The certificate features a green and yellow abstract design at the top and bottom. In the top right corner, there are three logos: the official logo of Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, the LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) logo, and the KEMERLINDA logo. The main title 'Sertifikat' is written in a large, bold, green font. Below it, the certificate number '0149/K.LPPM/KKN.50/09/2022' is printed. The text of the certificate states that the student, Fanny Aprillia, has successfully completed the KKN program with a grade of A (94). A portrait of the student and a QR code for certificate validation are included at the bottom.

Sertifikat
Nomor Sertifikat : 0149/K.LPPM/KKN.50/09/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **FANNY APRILLIA**
NIM : **1917202097**
Fakultas : **Ekonomi & Bisnis Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah (PSY)**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-50 Tahun 2022,
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **A (94)**.



Certificate Validation

SERTIFIKAT PPL


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 94 Purwokerto 53128
Telp. 0281-515204, Fax. 0281-515203, Website: www.uin-purwokerto.ac.id

Sertifikat

Nomor : 1142/Un.19/L.AB.FEBU/PP.009/03/2023

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : Fanny Aprillia
NIM : 1917202097

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode 1 Tahun Ajaran 2023 di :

BSI KC Purwokerto Karang Kobar

Mulai Bulan Januari 2023 sampai dengan Februari 2023 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**.
Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian *Amanahyuh/Skripsi*.

Mengetahui,
Purwokerto, 27 Maret 2023

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

Kepala Laboratorium FEBI


H. Sochim, Lc., M. Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran 18,

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Fanny Aprillia
NIM : 1917202097
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 24 April 2000
Alamat : Jalan Kyai Syarib No. 11 Rt 03/Rw 04 Sumbang,
Banyumas, Jawa Tengah, 53183.
Email : fnnaprillia@gmail.com
Nama Ayah : Turwanto
Nama Ibu : Sanis

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Negeri 15 Pagi (2012)
 - b. MTs Negeri 12 Jakarta (2015)
 - c. SMK Negeri 38 Jakarta (2018)
2. Pengalaman Organisasi
 - a. OSIS/MPK (SMK Negeri 38 Jakarta)
 - b. HMJ Perbankan Syariah Periode 2020 (UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto)
 - c. SEMA FEBI Periode 2021 (UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Purwokerto, 29 Desember 2023



Fanny Aprillia
1917202097