

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

ANGGIE NOVITASARI

NIM. 15820186

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

ANGGIE NOVITASARI
NIM. 15820186

DOSEN PEMBIMBING:

DIAN NURIYAH SOLISSA, SHI, M.SI.
NIP. 19840216 200912 2004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-20/Un-02/DEB/PP.00.9/02/2020

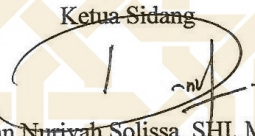
Tugas Akhir dengan judul : PENGURUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Angie Novitasari
NIM : 15820186
Telah diujikan pada : Senin, 10 Februari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR
Ketua Sidang


Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si
NIP. 19840216 200912 2 004

Penguji I


Farid Hidayat, S.H., M.S.I
NIP. 19810726 201503 1 002

Penguji II


Hasan Al Bana, SEI., M.E
NIP. 19900312 000000 1 301

Yogyakarta, 20 Februari 2020

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan


Dr. H. Saifur Mahmudah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Anggie Novitasari

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Anggie Novitasari
NIM : 15820186
Judul Skripsi : “ Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Januari 2020
Pembimbing

Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si.
NIP. 19840216 200912 2004

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggie Novitasari

NIM : 15820186

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 28 Januari 2020

Penyusun



Anggie Novitasari

NIM. 15820186

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angie Novitasari

NIM : 15820186

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada Tanggal, 29 Januari 2020

Yang Menyatakan



(Angie Novitasari)

MOTTO

*Berbahagiailah dia yang makan dari keringatnya sendiri,
bersuka karena usahanya sendiri,
dan maju karena pengalamannya sendiri.
(Pramoedya Ananta Toer)*



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orangtua saya

Sahabat-sahabat saya

Almamater tercinta



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”).

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>

4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَنْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّامَاءِ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
-------------	---------	-----------------

الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>
----------	---------	------------------

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Tiada kata yang pantas untuk dicapkan selain berjuta-juta syukur kepada Allah SWT. Tuhan yang tidak pernah tidur, Tuhan yang Maha Mendengar, Tuhan yang Maha Menolong, Tuhan yang Maha Melihat, dan Tuhan yang Maha atas segala Maha. Iringan solawat dan salam senantiasa beriring pada sang pembawa kebenaran, Rasalullah SAW, yang telah memberikan pencerahan hingga umatnya tak salah arah. Semoga syafaat darinya selalu membersamai langkah kita hingga tiba waktu untuk berjumpa dengan-Nya.

Tugas akhir ini merupakan bukti tertulis bahwa seorang mahasiswa telah menyelesaikan studinya. Atas kelancaran dan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir ini, penyusun mengucapkan terimakasih yang tak terhingga atas bantuan beberapa pihak dalam bentuk apapun. Terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, Ph. D, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setiyono, S. E., M. Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M. Si., selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Farid Hidayat, S.H., M.S.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
Terimakasih atas segala arahan dan bimbingannya. Semoga kebaikan menyertai Ibu selalu.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Bapak Wahyono dan Ibu Trimurti. Terimakasih telah menjadi orangtua yang baik dari segala kebaikan.
10. Nurhayati Oktavia. Terimakasih telah menjadi teman berbagi didalam rumah. Tumbuh dan hiduplah bersama cinta dan kemanusiaan.
11. Keluarga besar PMII Rayon Ekuilibrium. Ilmu dan bakti ku berikan, adil dan makmur ku perjuangkan.
12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2015. Semoga kesuksesan menyertai kita semua.
13. Uswatun Chasanah, Amalia Martha Supri Ekawati, Celya Candra Dewi, Putri Widya Satiti, Nadia Ulfa, Anisa Rahmawati, Aulia Ni'matul Fatikhah, Hidayatul Mukhattamah, Ahmad Fauzi, Hari Wibowo, Fathur Rahman, Acep Irsal, M.D Dingkorocy Akasumbawa, Deby Wahyu Priambodo, Abdul Malik K.A. Terimakasih untuk segala hal. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kita semua.

Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan rahmat kepada semua yang telah berjasa dalam hidup. Mohon maaf atas segala khilaf dan luput. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 29 Januari 2020

Anggie Novitasari



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
<i>ABSTRACT</i>	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	7

BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Perilaku Konsumen	10
B. <i>Mobile Banking</i>	11
C. <i>Theory Acceptance Model (TAM)</i>	12
D. Minat	14
E. Persepsi Kegunaan	16
F. Persepsi Kemudahan	17
G. Persepsi Risiko	19
H. Telaah Pustaka	22
I. Pengembangan Hipotesis	27
J. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Sumber Data	31
C. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
D. Definisi Operasional Variabel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Pengujian Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37

H. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Asumsi Klasik.....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolinearitas.....	39
c. Uji Heteroskedastisitas.....	40
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV PEMBAHASAN	44
A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
B. Deskripsi Karakteristik Responden	44
C. Hasil Analisis Data.....	46
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Multikolinearitas.....	50
c. Uji Heteroskedastisitas.....	51
D. Analisis Regresi Linier Berganda	51
E. Uji Hipotesis	54
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
b. Uji Statistik Simultan (Uji F).....	55
c. Uji Parsial (Uji T).....	56

F. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian.....	66
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga	44
Tabel 4.2 Fakultas di UIN Sunan Kalijaga	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.5 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial	56
Tabel 4.12 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Kegunaan	60
Tabel 4.13 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Kemudahan	62
Tabel 4.14 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Persepsi Risiko	63

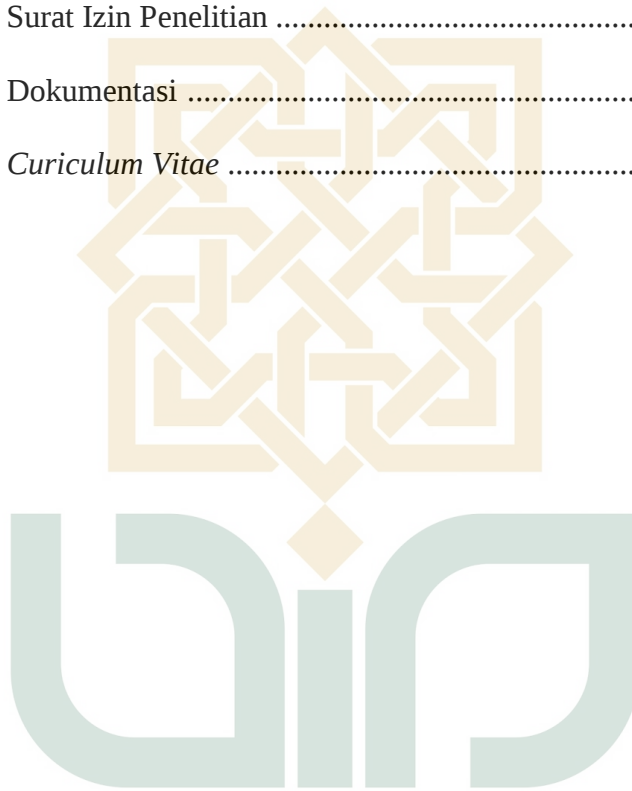
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> `	13
Gambar 2.2 Minat Perilaku	15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Data	48
Gambar 4.2 Grafik Normal Plot.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Terjemahan Ayat Alquran	i
Lampiran 2 : Kuesioner.....	ii
Lampiran 3 : Data Jawaban Responden	vi
Lampiran 4 : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 20	xvii
Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian	xxv
Lampiran 6 : Dokumentasi	xxvi
Lampiran 7 : <i>Curriculum Vitae</i>	xxvii



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bersifat studi kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan metode sampel acak sederhana. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dengan IBM SPSS 20.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, dan persepsi kegunaan risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Minat Menggunakan *Mobile Banking*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, and risk perception on interest in using Bank Syariah Mandiri Mobile banking to students of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. The research is a causal study, a research that aims to find out whether one variable can affect other variables. The sample in this study amounted to 100 respondents with a simple random sampling method. Data in this study were obtained through a questionnaire. Data analysis methods used in research are validity test, reliability test, classic assumption test, and multiple linear regression analysis with IBM SPSS 20.

The results in this study indicate that the perceived usefulness does not have a significant positive effect on interest in using Bank Syariah Mandiri mobile banking, perceived ease of use has a significant positive effect on interest in using Bank Syariah Mandiri mobile banking, and risk perception negatively affect interest in using Bank Syariah Mandiri.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Risk Perception, Interest in Using Mobile Banking*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat membuat segala hal dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Salah satu perkembangan tersebut yaitu teknologi internet. Internet mampu menjangkau arus informasi dan komunikasi melalui perangkat elektronik yang terhubung. Keberadaan internet selanjutnya memicu timbulnya berbagai aplikasi modern yang semakin memudahkan pekerjaan manusia. Internet memungkinkan berbagai pekerjaan dilakukan menggunakan sistem *online* melalui teknologi komputer.

Didunia perbankan, kehadiran sistem *online* memungkinkan nasabah bertransaksi di kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin *Automatic Teller Machine* (ATM). Melalui ATM memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus bergantung oleh jam kerja bank. Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon selular yang dikenal dengan *mobile banking* (Hadi & Novi, 2015).

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan istilah *m-banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank maupun ATM kecuali penarikan uang *cash*. Sistem pembayaran dengan

menggunakan *mobile banking* menjadikan akses tidak terbatas oleh nasabah terhadap layanan perbankan yang dibutuhkan (Sumarwan, 2011). Selain memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja, *mobile banking* juga menyediakan layanan transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, dan pembayaran tagihan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Sementara untuk frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Jumlah tersebut terus meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan (Indriani, 2019).

Salah satu perbankan syariah yang telah menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank Syariah Mandiri. Layanan tersebut dikenal dengan Mandiri Syariah *Mobile*. Mandiri Syariah *Mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet¹.

Terdapat lebih dari 72 fitur di Mandiri Syariah *Mobile* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Mulai dari fitur berbagi dan

¹ www.mandirisyariah.co.id. Diakses pada 18 Desember 2019, pukul 18.56 WIB.

beribadah seperti tarik tunai tanpa kartu ATM, registrasi Mandiri Syariah *Mobile* di ATM, berbagai *top up*, paket data telepon, transaksi dengan berbagai *market place*, informasi portofolio rekening dana pembiayaan hingga fitur khas bank syariah seperti waktu sholat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat, *juz amma*, *asmaul husna*, dan lainnya².

Pengembangan fitur digital tersebut berdampak pada peningkatan pendapatan *Fee Based Income* (FBI) yang naik 21,45%, semula Rp792 miliar per triwulan III 2018 menjadi Rp962 miliar triwulan III 2019. FBI dari *mobile banking* tumbuh signifikan yaitu 100,32% dari Rp13,73 miliar per September 2018 menjadi Rp27,50 miliar per September 2019. Sampai dengan September 2019, pengguna Mandiri Syariah *Mobile* mencapai 973.000 akun dengan jumlah transaksi tertinggi berasal dari transaksi infak dan sedekah yang mencapai 289,3% dari 50,721 transaksi per September 2018 menjadi 197,452 transaksi per September 2019³.

Pengguna Mandiri Syariah *Mobile* berasal dari semua kalangan. Salah satu pengguna tersebut adalah kalangan mahasiswa, termasuk mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Mahasiswa merupakan kalangan muda yang aktif dalam mengoperasikan *smartphone* sehingga tidak menutup kemungkinan menggunakan layanan Mandiri Syariah *Mobile* untuk menunjang kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari.

² www.republika.co.id. Diakses pada 18 Desember 2019, pukul 19.02 WIB.

³ *ibid*

Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga dibekali mata kuliah *ushul fiqh* sebagai mata kuliah wajib. Salah satu yang dipelajari dalam *ushul fiqh* yaitu prinsip-prinsip ilmu ekonomi syariah (termasuk perbankan syariah). Oleh karena itu, mata kuliah *ushul fiqh* di lingkungan UIN Sunan Kalijaga diharapkan mampu menjadi salah satu pendukung pemahaman mahasiswa tentang perbankan syariah.

Keberadaan *ushul fiqh* di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada kenyataannya belum di praktikkan sepenuhnya oleh mahasiswa untuk lebih mengenal perbankan syariah. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyaknya mahasiswa yang belum beralih dari perbankan konvensional ke perbankan syariah. Dengan demikian, maka minat menggunakan *mobile banking* bank syariah masih belum sesuai seperti yang diharapkan.

Terdapat beberapa model untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Faktor-faktor tersebut antara lain *Theory Reasoned Action* (TRA), *Theory Of Planned Behaviour* (TPB), dan *Theory Acceptance Model* (TAM). TRA menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh adanya keinginan tertentu. TPB mengembangkan TRA dengan menambahkan sebuah konstruk yaitu perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) yang akan mempengaruhi minat dan perilaku individu.

TAM pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. Tujuan utama TAM adalah untuk membuat dasar penelusuran faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap secara personal, dan tujuan

penggunaan teknologi. TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel pelaku utama dalam mengadopsi sistem informasi yaitu persepsi kegunaan atau *perceived usefulness* dan persepsi kemudahan atau *perceived easy of use* (Jogiyanto, 2007).

Persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan minat seseorang menggunakan *mobile banking*. Persepsi kegunaan merupakan anggapan tentang sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem teknologi maka akan meningkatkan kinerja tertentu (Jogiyanto, 2007). Jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem teknologi memiliki nilai guna, maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra (2014) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka seseorang tersebut akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh Bhilawa (2010) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa minat seseorang dalam menggunakan *mobile banking* salah satunya didasari oleh kemudahan yang akan didapatkan ketika menggunakannya.

Selain persepsi kegunaan dan kemudahan, persepsi risiko juga termasuk salah satu faktor yang menentukan minat seseorang menggunakan *mobile*

banking. Persepsi risiko berkaitan dengan ketidakpastian kondisi yang dapat memberikan efek positif maupun negatif terhadap penggunaan *mobile banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Wangari (2014) risiko yang dapat terjadi dalam menggunakan *mobile banking* adalah risiko kehilangan atau ketakutan akan kegagalan sistem.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?
2. Bagaimakah pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?
3. Bagaimanakah pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.
3. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengalaman di bidang penelitian dan menambah pemahaman mengenai tema yang digunakan peneliti untuk memperdalam pengalaman dibidang pemasaran serta implementasi atas teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Bagi Civitas Akademika

Menambah hasanah pengetahuan mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsikemudahan, dan persepsi risiko terhadapkeputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri

3. Bagi Pengguna Jasa Perbankan

Sebagai bahan masukan dan informasi serta bahan rujukan penyusunan strategi *marketing*, edukasi dan pengembangan perbankan syariah.

E. Sistematika Pembahasan

Laporan penelitian ini direncanakan terdiri dari lima bab antara lain sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi mengenai pendahuluan untuk mengantarkan kepada skripsi secara keseluruhan. Bab ini

membahas mengenai latar belakang masalah mengapa penelitian ini didakan, pokok masalah yang akan dianalisa, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori, tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

Landasan teori menguraikan berbagai teori yang berkaitan dengan variabel untuk melihat fenomena secara teori dengan fakta dilapangan. Telaah pustaka berisi mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian. Pengembangan hipotesis menjelaskan mengenai dugaan sementara hasil penelitian yang diperkuat dengan teori dan kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menyajikan enam sub bab yaitu jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian. Pada bab ini menguraikan mengenai seperti apa penelitian dilakukan, kemudian memberikan gambaran mengenai data yang digunakan serta instrumen yang digunakan untuk memperoleh data. Bab ini

menjelaskan mengenai jumlah populasi dan jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian.

Bab IV : Pembahasan

Hasil dan pembahasan penelitian terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data, serta interpretasi hasil sebagai pembahasan hasil penelitian. Bab ini menguraikan hasil pengujian penelitian, analisis data yang diperoleh, dan hasil dari masalah yang diteliti yaitu pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri (studi kasus pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).

Bab V : Penutup

Penutup berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dan saran. Kesimpulan merupakan rangkuman secara singkat hasil yang telah didapat oleh peneliti. Keterbatasan berisi mengenai kendala yang dihadapi peneliti saat melakukan penelitian dan saran mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh peneliti selanjutnya apabila memiliki tema yang sama dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut berarti bahwa H1 dalam penelitian ini ditolak.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut berarti bahwa H2 dalam penelitian ini diterima.
3. Persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap minat Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Hal tersebut berarti bahwa H3 dalam penelitian ini diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga *variabel independent* yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko untuk mengukur minat menggunakan *mobile banking*, padahal terdapat lebih banyak *variabel independent* yang mungkin dapat berpengaruh seperti persepsi kepercayaan, persepsi teknologi informasi, dan lain sebagainya.
2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya mencakup Mahasiswa S1 sehingga belum merepresentasikan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta secara menyeluruh.
3. Waktu dalam penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan pada saat libur semester sehingga membutuhkan waktu terlalu lama untuk memenuhi target responden.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka beberapa saran saya harapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri diharapkan untuk meningkatkan promosi terhadap layanan *mobile banking* sehingga minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* juga semakin banyak.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah variabel sehingga dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan menyeluruh.

3. Bagi Sivitas Akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bagi Sivitas Akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta diharapkan untuk mulai menggunakan layanan *mobile banking* sehingga berbagai kemudahan transaksi perbankan yang disediakan oleh pihak bank dapat dimanfaatkan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Sebayang, Aldhisa. 2017. *Pengaruh Resiko, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan politik. Bandar Lampung.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astika Kurniawati, Hanif, Wahyu Agus Winarno dkk. 2017. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi.
- Bhilawa, Loggar. 2010. *Analisis Penerimaan Mobile Banking dengan Pengalaman (Experience) sebagai Variabel Eksternal dengan Menggunakan Pendekatan Thecnology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Dewantara, Rizki Yudhi dan Fadlan Abi. 2018. *Pengaruh persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Bnaking*. Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., dan Novi, N. 2015. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan.
- Haqiqi, I.H. 2017. *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Net Banking*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Indriani, Meri Nur. 2019. *Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Theory Acceptance Model (TAM)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kartikawati, Maretha Andina. 2017. Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Keuntungan Relatif, dan Kesesuaian Terhadap Adopsi *Mobile Banking*. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Kendarto. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Dampaknya Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Kalimantan Barat dengan Menggunakan Pendekatan *Tecnology Acceptance Model* (TAM). Universitas Tanjungpura.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Mahendra, Thatit. 2014. Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Pendekatan *Modified Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Universitas Brawijaya Malang
- Marzuki. 1983. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Pavlou. 2002. *Consumen Intention to Adapt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in Technology Acceptance Model*. *Journal of Logistic Information Management*.
- Pradhita, Saraswati. 2013. Penerimaan *E-Commerce*, Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Risiko. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Safitri, Widya Atika. 2016. Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shaleh, Abdul Wahab dan Muhibb Abdul Wahab. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.

- Sugih Rahayu, Imam. 2015. *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model*. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2013. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. 2012. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Anik. 2015. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wangari. 2014. *Factors Affecting Adoption of Mobile Banking in Kenya; Case Study of Kenya Commercial Bank Limuru*. *Internationa Journal of Social Sciences Management and Entrepreneurship*.
- Wibiadila, Ikbar. 2016. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wulandari, Catharina Octaviani. 2017. Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Internet Banking*.

www.mandirisyariah.co.id

www.republika.co.id.