

SKRIPSI

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMANFAATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE
BANKING ACTION* PT. BANK ACEH SYARIAH PADA
MASYARAKAT KUTA BLANG**



Disusun Oleh:

**ISNAYANTI
NIM. 170603066**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1442 H**

SKRIPSI

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMANFAATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE
BANKING ACTION* PT. BANK ACEH SYARIAH PADA
MASYARAKAT KUTA BLANG**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Isnayanti

NIM : 170603066

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiarasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Januari 2022

Yang menyatakan



Isnayanti

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMANFAATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
ACTION PT. BANK ACEH SYARIAH PADA MASYARAKAT
KUTA BLANG**

Diajukan Oleh:

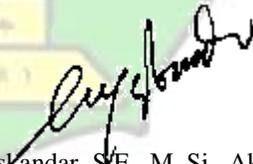
ISNAYANTI

NIM: 170603066

Disetujui untuk Disidangkan dan Dinyatakan Bahwa Isi dan Formatnya
Telah Memenuhi Syarat Penyelesaian Studi pada Program Studi
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Sc., M. Ec
NIP. 197209072000031001

Evy Iskandar, S.E., M. Si., Ak., CA., CPA
NIDN. 2024026901

Megetahui
Ketua Prodi,



Dr. Neyi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMANFAATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*
ACTION PT. BANK ACEH SYARIAH PADA MASYARAKAT
KUTA BLANG**

Isnayanti
NIM. 170603066

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) dalam
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 04 Januari 2022
01 Jumadil Awal 1443H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Sekretaris

Dr. Israk AhmadSyah, B. Ec., M. Sc., M. Ec
NIP. 197209072000031001

Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak.,CA.,CPA
MDN. 2024026901

Penguji I

Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP. 198604272014031002

Penguji II

Akmal Riza, S.E., M. Si
MDN. 2002028402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M. Ag

NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Isnayanti
NIM : 170603066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-Mail : isnayanti2002@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking ACTION PT. Bank Aceh Syariah* Pada Masyarakat Kuta Blang

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izindari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 20 Januari 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Isnayanti Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Sc., M.Ec Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
170603066 NIP. 197209072000031001 NIDN. 2024026901

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, sang pencipta alam semesta beserta isinya. Berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta jalan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking ACTION PT. Bank Aceh Syariah* Pada Masyarakat Kuta Blang.**

Shalawat beserta salam mari kita sanjung sajikan kepada pangkuan Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah yang penuh dengan kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan, dan dari alam yang gelap gulita menuju ke alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak terdapat rintangan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Nevi Hasnita, M. Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, S.E., M. Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
3. Muhammad Arifin, Ph. D selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Israk Ahmadsyah B.Ec., M.Sc., M. Ec selaku dosen pembimbing I dan Evy Iskandar, S.E., M. Si, Ak, CA, CPA, selaku dosen wali dan juga pembimbing II saya yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Farid Fathony, Lc., MA dan Akmal Riza S.E., M. Si selaku penguji I dan penguji II
6. Dosen-dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi jawaban kuesioner yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar sarjana.

8. Taman baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, tempat penulis memperoleh berbagai informasi dan sumber-sumber yang berkaitan dalam penulisan.
9. Orang Tua tercinta, Ayahanda Mahyeddin dan Ibunda Ummiyah S. Pd yang telah senantiasa memberikan do'a, cinta, kasih sayang, pengorbanan, didikan, semangat, motivasi, dukungan moral maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh sahabat dan teman yaitu Safura, Mutia, Rida, Safitri, Nurulia, Afnelda, Tia, Tutia dan lainnya yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang telah membantu dan memohon maaf kepada semua pihak apabila ada perbuatan maupun ucapan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapakan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 20 Januari 2022

Penulis,

Isnayanti

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Tranliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Sh	ي	Y
ض	Dl		

B. Vokal Panjang dan Diftong

Arab	Latin	Arab	Latin
آ	â (a panjang)	أُو	Aw
إِ يِ	î (i panjang)	أُيِ	Ay
أُو	û (u panjang)		

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

C. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / ِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / ِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / ِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

D. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأطفال : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Isnayanti
NIM : 170603066
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking ACTION* Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kuta Blang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Kuta Blang)
Pembimbing I : Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Sc., M. Ec
Pembimbing II : Evy Iskandar, S.E., M.Si.,Ak.,CA.,CPA

Keputusan masyarakat dalam menggunakan teknologi perlu diperhatikan oleh perbankan syariah untuk keperluan pemasaran produk dan jasanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kenyamanan dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Action* PT. Bank Aceh Syariah (BAS) pada masyarakat Kuta Blang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang memiliki fasilitas *mobile banking* dari populasi sebanyak 22.602 masyarakat Kuta Blang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Action* Bank Aceh pada masyarakat Kuta Blang baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata Kunci: Kenyamanan, Kemanfaatan, Keputusan pengguna *Mobile Banking*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Perbankan Syariah	11
2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah	11
2.1.2 Tujuan Bank Syariah	12
2.1.3 Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah.....	13
2.1.4 Produk Bank Syariah.....	15
2.2 Teknologi Informasi	21
2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi	21
2.2.2 Dampak Dari Perkembangan Teknologi Informasi.....	23
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi.....	24
2.3 Mobile Banking.....	25
2.3.1 Pengertian Mobile Banking	25
2.3.2 Kelebihan Mobile Banking.....	28
2.3.3 Kekurangan Mobile Banking.....	28
2.3.4 Faktor Sikap Terhadap <i>Mobile Banking</i>	29
2.4 Kenyamanan Nasabah	31
2.4.1 Pengertian Kenyamanan Nasabah	31

2.4.2 Kenyamanan dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	32
2.4.3 Macam-Macam Kenyamanan.....	34
2.4.4 Indikator Kenyamanan	35
2.5 Kemanfaatan <i>Mobile Banking</i>	37
2.5.1 Pengertian Kemanfaatan.....	37
2.5.2 Kemanfaatan menggunakan <i>mobile banking</i>	38
2.5.3 Macam-macam kemanfaatan <i>Mobile Banking</i>	39
2.5.4 Indikator Kemanfaatan <i>Mobile Banking</i>	40
2.6 Keputusan Nasabah	41
2.6.1 Pengertian Keputusan Nasabah	41
2.6.2 Faktor Pengambilan Keputusan Nasabah	42
2.6.3 Proses Pengambilan Keputusan Nasabah	43
2.6.4 Indikator Keputusan pembelian/Penggunaan	45
2.7 Penelitian Terkait.....	46
2.8 Kerangka Berfikir	51
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	52
BAB III METODELOGI PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	54
3.3 Populasi dan Sampel.....	55
3.3.1 Populasi	55
3.3.2 Sampel	55
3.4 Data dan Sumber Data	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Skala Pengukuran Data.....	58
3.7 Definisi dan Operasional Variabel	59
3.7.1 Definisi Variabel.....	59
3.7.2 Operasional Variabel	60
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
3.8.1 Uji Validitas.....	61
3.8.2 Uji Reliabilitas	62
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data	62
3.10 Uji Asumsi Klasik	63
3.10.1 Uji Normalitas	63

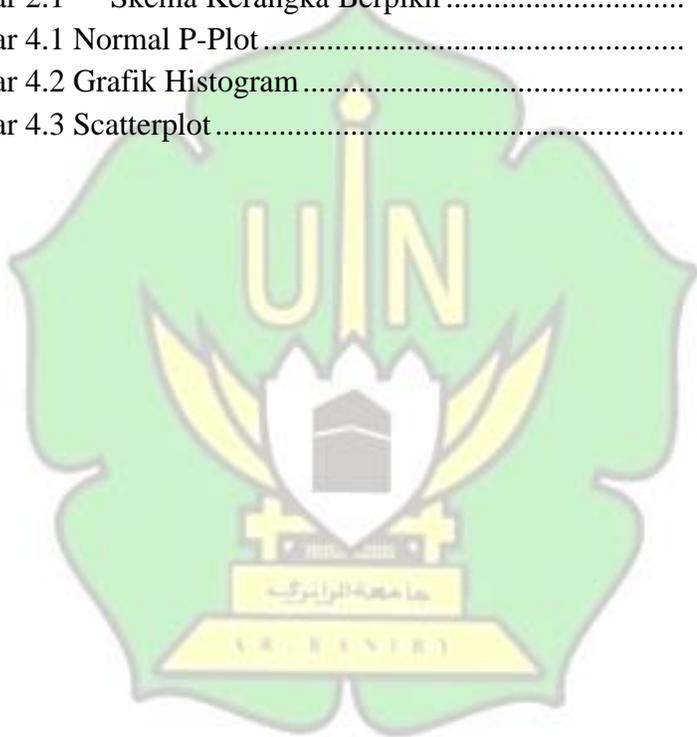
3.10.2 Uji Multikolinieritas	64
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	64
3.11 Pengujian Hipotesis	65
3.11.1 Uji Parsial (Uji t)	66
3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	66
3.11.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.2 Deskripsi Data Responden.....	71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	75
4.3.1 Hasil Uji Validitas	75
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	77
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	78
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	78
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	81
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.5 Hasil Penelitian.....	83
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	83
4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	84
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
DAFTAR LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait	46
Tabel 3.1	Skor Item Alternatif Jawaban Responden.....	58
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	60
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.2	Usia Responden	72
Tabel 4.3	Jenjang Pendidikan Responden.....	73
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	74
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.10	Hasil Uji Parsil (t)	84
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan (F).....	85
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	51
Gambar 4.1 Normal P-Plot.....	78
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	80
Gambar 4.3 Scatterplot.....	82



DAFTAR SINGKATAN

- ATM : Anjungan Tunai Mandiri
BAS : Bank Aceh Syariah
KC : Kantor Cabang
KN : Kenyamanan Nasabah
KM : Kemanfaatan *Mobile Banking*
KP : Keputusan Penggunaan
UU : Undang-Undang



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2	Jawaban Responden	106
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner Responden.....	110
Lampiran 4	Uji Validitas	124
Lampiran 5	Uji Reliabilitas	126
Lampiran 6	Uji Normalitas.....	127
Lampiran 7	Uji Multikolinieritas.....	128
Lampiran 8	Uji Heteroskedastisitas.....	129
Lampiran 9	Uji Regresi Linear Berganda.....	129
Lampiran 10	Uji Parsial.....	130
Lampiran 11	Uji Simultan	130
Lampiran 12	Uji Koefisien Determinan	130
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup Penulis	131



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah pada dasarnya merupakan sistem perbankan yang dalam usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum Islam dengan mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Yang dimaksud dengan kegiatan usaha mengacu pada Al-Qur'an dan Al-Hadist yaitu perbankan syariah dalam melaksanakan kegiatan usahanya dituntut untuk menjauhi segala kegiatan usaha yang mengandung dan menimbulkan unsur riba, sehingga bank syariah tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah (Ismail, 2011:25).

Bank syariah diperlukan untuk melakukan pengembangan-pengembangan, baik dalam hal produk ataupun kualitas pelayanan yang bertujuan meningkatkan minat masyarakat untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Dengan bertambahnya jumlah nasabah akan meningkatkan keuntungan pihak bank. Pengembangan produk dan kualitas layanan bank perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Salah satunya kebutuhan transaksi keuangan nasabah agar dapat dilakukan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaannya. Perkembangan teknologi informasi di perbankan menyebabkan perilaku nasabah dalam

melakukan transaksi lebih mengedapankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi dan kesederhanaan (Kasmir, 2014:57).

Teknologi informasi juga menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis baru seperti jual beli online dan transaksi financial teknologi lainnya. Dalam perbankan berkat adanya teknologi informasi semua produk yang disediakan oleh bank dapat diakses di rumah dengan menggunakan media elektronik seperti *handphone*, tablet, IPAD, dan lain-lain. Produk-produk perbankan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan jasa internet atau *electronic banking* (Nurdin, 2020).

Electronic banking (e-banking) salah satu sarana dan strategi layanan perbankan berbasis global, yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di bidang pelayanan jasa keuangan. *E-banking* mempermudah pihak bank dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. *E-banking* juga dapat mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis internasional (Widyarini, 2015:57).

E-banking menawarkan metode baru dalam bertransaksi untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kemanfaatan kepada nasabahnya. Metode tersebut di berikan dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* dan jasa lainnya. *Mobie banking* merupakan salah satu jasa layanan transaksi yang ditawarkan oleh perbankan syariah untuk memudahkan nasabah. Jasa tersebut

mendukung efektivitas dan efisiensi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan (Tatang, 2017:67).

Mobile banking menyediakan berbagai fasilitas perbankan untuk bertransaksi melalui aplikasi unggulan yang terdapat pada *handphone*. Kemudahan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* kepada nasabahnya berupa cek saldo, transfer antar rekening, berbagai macam pembelian, pembayaran dan lain-lain. Sehingga fasilitas yang ada pada aplikasi tersebut memudahkan nasabah bertransaksi kapan dan dimana saja. Saat ini hampir semua perbankan syariah menyediakan fasilitas *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa keuangannya (Hadi dan Novi, 2015).

Kenyamanan merupakan penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Penilaian kondisi lingkungan berdasarkan rangsangan yang masuk melalui keenam indera kemudian dicerna oleh otak untuk dinilai. Kenyamanan melibatkan seluruh kondisi fisik biologis, perasaan, dan semua hal berdasarkan kondisi lingkungan. Kemudian timbul penilaian yang relatif tentang nyaman atau tidaknya. Sehingga kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman, kelegaan telah terpenuhi kebutuhannya dan transenden atau melebihi dari kebutuhannya (Wahid, 2016:97).

Menurut Poon (2018) kenyamanan merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Rasa

nyaman timbul karena adanya efek tidak memberatkan nasabah pada saat menggunakan layanan tersebut. Kenyamanan menggunakan *mobile banking* yang dirasakan dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga nasabah karena tidak perlu datang ke bank ataupun ATM. Kenyamanan menggunakan *mobile banking* tersebut menunjukkan terpenuhinya kebutuhan terhadap transaksi keuangan.

Kenyamanan nasabah dalam menggunakan suatu teknologi informasi berhubungan dengan manfaat yang diberikan oleh teknologi tersebut. Manfaat dari *mobile banking* yaitu terdapat berbagai macam fitur layanan, seperti layanan informasi, transaksi, pembayaran dan lain-lain. Sehingga dengan menggunakan fitur layanan tersebut akan memberikan kemanfaatan bagi nasabah atau penggunaanya.

Kemanfaatan adalah suatu proses, cara atau perbuatan yang dilakukan sehingga menjadikannya bernilai dan bermanfaat. Kemanfaatan nasabah yang dirasakan dari menggunakan *mobile banking* yaitu dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, meningkatkan produktivitas kerja dan dapat meningkatkan keuntungan nasabah. Adanya rasa nyaman dan manfaat yang diberikan dari penggunaan *mobile banking*, akan menambah antusias nasabah dalam mengambil keputusan untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* tersebut (Istiarni, 2014).

Machali (2018:112) menjelaskan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu pertimbangan yang didasarkan dari dua pilihan atau lebih yang ditawarkan untuk memecahkan persoalan

yang dihadapi. Maksudnya dalam mengambil suatu keputusan seseorang pasti di hadapkan pada dua pilihan atau lebih, di mana dalam menentukan pilihan tersebut mereka harus mencari informasi terlebih dahulu agar keputusan yang mereka buat nantinya sesuai dengan apa yang diinginkan.

Sebelum mengambil keputusan untuk menggunakan teknologi informasi atau *mobile banking*, nasabah akan mencari informasi terlebih dahulu tentang *mobile banking* tersebut. Informasi yang dicari terkait keuntungan dan resiko yang timbul dari penggunaan *mobile banking*. Jika informasi yang didapatkan bahwa menggunakan *mobile banking* lebih banyak mendatangkan manfaat dari pada resiko, maka nasabah akan mengambil keputusan untuk menggunakan *mobile banking* tersebut.

Permasalahan penelitian terkait dengan kenyamanan dan kemanfaatann dapat dilihat dari hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap 15 (lima belas) masyarakat Kuta Blang yang sudah menggunakan *mobile banking*. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan *mobile banking* merasakan adanya kenyamanan dan kemanfaatan dari penggunaan *mobile banking* tersebut. Kenyamanan yang dirasakan dapat melakukan pengecekan saldo dan dapat melakukan transaksi setiap saat. Untuk melakukan transaksi tidak perlu keluar rumah, tidak perlu mengantri, hemat waktu, biaya dan tenaga pengguna. Beberapa kemanfaatan yang dirasakan terutama dapat membuat pekerjaan lebih mudah dan cepat terselesaikan. Kemudian dapat

meningkatkan kinerja pekerjaannya, meningkatkan produktivitas kerja dan meningkatkan keuntungannya. Namun dari survey tersebut masih terdapat 8 orang yang termasuk jarang menggunakan *mobile banking* saat melakukan transaksi.

Penelitian terkait yang berkaitan dengan kenyamanan dan kemanfaatan *mobile banking* dapat dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menghasilkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Regita (2020) menyimpulkan bahwa variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Penelitian Panjaitan (2019) disimpulkan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada masyarakat Kecamatan Medan Selayang. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Maulidiyah (2017) menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Penelitian Afifah (2017) pada Bank Mandiri di Jakarta menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hal serupa juga diungkapkan dalam penelitian Ricmala (2016) yang dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* nasabah pada Bank Mandiri di Surabaya.

Berdasarkan pembahasan di atas, dari pemilihan keputusan-keputusan dan tingkat kenyamanan yang dirasakan serta kondisi masyarakat yang belum banyak menggunakan *mobile banking*,

maka peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel kenyamanan dan kemanfaatan terhadap keputusan dalam menggunakan *mobile banking*. Adapun penelitian ini akan dibahas dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* ACTION PT. Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kuta Blang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Kuta Blang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* ACTION Bank Aceh Syariah pada masyarakat Kuta Blang?
2. Apakah kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* ACTION Bank Aceh pada masyarakat Kuta Blang?
3. Apakah kenyamanan dan kemanfaatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* ACTION Bank Aceh pada masyarakat Kuta Blang

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat dikemukakan bahwa tujuan penelitian sini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh Syariah pada masyarakat Kuta Blang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh Syariah pada masyarakat Kuta Blang.
3. Untuk mengetahui kenyamanan dan kemanfaatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh pada masyarakat Kuta Blang.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi yang dapat digunakan sebagai referensi atau pedoman bagi akademisi yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

b. Bagi pihak Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan bagi perbankan dalam merencanakan strategi dimasa yang akan datang untuk mempertahankan keunggulan dari layanan *mobile banking* serta dapat mengembangkan inovasi baru dengan memperhatikan pengaruh penggunaan

mobile banking ACTION Bank Aceh terhadap keputusan masyarakat Kecamatan Kuta Blang.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang perbankan terkait pengaruh penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* pada masyarakat Kecamatan Kuta Blang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ilmiah harus ditulis secara terarah dan sistematis sesuai dengan aturan baku, agar semua itu terpenuhi penulis menggunakan lima bab untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II: Landasan Teori

Bab II merupakan landasan teori yang mencakup mengenai teori-teori yang berkenaan dalam pelaksanaan penelitian ini. Bab ini juga berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya juga berisi tentang kerangka berpikir.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab III merupakan metodologi penelitian yang berisi tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, data dan teknik pemerolehannya, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, variabel penelitian, metode analisis data, pengujian hipotesis.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran objek penelitian dan membahas hasil penelitian yang diperoleh.

Bab V: Penutup

Bab V merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang telah dikaji pada bab-bab sebelumnya dan juga berisikan saran-saran agar penerapan kajian kedepannya lebih efektif dari sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan Syariah

2.1.1 Pengertian Perbankan Syariah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan di suatu negara maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Syariah dalam menghimpun dan menyalurkan dananya memiliki tujuan utama yaitu untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, sehingga mereka berharap dengan kehadiran bank Syariah dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat yang lebih baik dari sebelumnya (Ismail, 2011:24).

Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk akad jual atau kerja sama usaha. Pihak yang menitipkan dana dan pihak

memerlukan dana tidak akan dibebankan bunga, tetapi akan mendapatkan imbalan dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam Syariah islam (Ismail, 2011:25).

Bank Syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank umum Syariah (BUS) adalah bank Syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya dan bukan bagian dari bank konvensional. Contoh bank umum Syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, dan Bank BCA Syariah. Sedangkan unit usaha Syariah merupakan unit usaha Syariah yang masih di bawah pengelolaan Bank Konvensional. Contoh unit usaha Syariah yaitu BNI Syariah, Bank Permata Syariah, dan Bank Danamon Syariah (Ismail, 2011:26).

2.1.2 Tujuan Bank Syariah

Tujuan bank syariah adalah (Andrianto & Firmansyah, 2019:17):

1. Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga.
2. Membuka peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan.
3. Membuka kebutuhan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi

kegiatan spekulasi yang tidak produktif, dan pembiayaan ditujukan kepada usaha-usaha yang lebih memperhatikan unsur moral.

4. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermu'amalah secara Syariah agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis usaha-usaha lain yang mengandung gharar (tipuan).
5. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
6. Untuk membantu menanggulangi masalah kemiskinan.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Ada beberapa prinsip-prinsip dasar dalam operasional bank syariah (Saputri, 2017), yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip simpanan murni (wadi'ah)

Simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk akad wadi'ah. Akad wadi'ah biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

2. Prinsip bagi hasil (syirkah)

syirkah adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang

berdasarkan prinsip ini adalah mudharabah dan musyarakah. Lebih jauh prinsip mudharabah dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan musyarakah lebih banyak untuk pembiayaan.

3. Prinsip jual beli (tjarah)

Prinsip tjarah merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (margin).

4. Prinsip sewa (ijarah)

Prinsip sewa secara garis besar terbagi kepada dua jenis, yaitu ijarah atau sewa murni, Dalam perbankan, bank dapat membeli dahulu barang yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakannya dalam waktu tertentu yang telah disepakati oleh nasabah dan pihak bank. Kedua ijarah muntahiya bittamlik merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

5. Prinsip jasa

Prinsip jasa yaitu seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah. Bentuk produk yang

berdasarkan prinsip ini antara lain seperti bank garansi, kliring, inkaso, dan jasa transfer.

2.1.4 Produk Bank Syariah

Produk perbankan syariah terbagi 3, yaitu produk penghimpunan dana, penyaluran dana dan produk jasa (Burhanuddin, 2010) dalam Afrianty (2019:31):

a. Produk pendanaan (*funding*)

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk tabungan, giro dan deposito, prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana dari masyarakat adalah menggunakan *aqad wadi'ah* dan *mudharabah*.

1) Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2) Giro

Dalam UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 6 disebutkan yang dimaksud dengan giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

3) Deposito

Deposito adalah simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan

syarat-syarat tertentu pula dan biasanya jangka waktu jatuh tempo deposito sekurang-kurangnya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan paling lama 12 bulan (1 tahun).

b. Produk pembiayaan dana (*financing*)

Dalam perbankan syariah, penyaluran dana kepada nasabah disebut dengan pembiayaan. Ada beberapa pembiayaan yang dapat diberikan oleh bank bank syariah sebagai berikut:

1) Pembiayaan mudharabah

Pembiayaan mudharabah adalah pembiayaan dimana pihak bank menyediakan pembiayaan modal investasi antara modal kerja secara penuh (*trusty financing*), sedangkan nasabah menyediakan proyek atau usaha lengkap dengan manajemennya. Berbeda dengan mudharabah dalam penyaluran dana, mudharabah dalam konsep pembiayaan, bank bertindak sebagai pemilik dana (*shohibul maal*) dan nasabah bertindak sebagai pengelola usaha (*mudharib*). Selanjutnya, pada saat jatuh tempo nasabah berkewajiban mengembalikan modal bank, baik dengan cara dicicil atau dilunasi seluruhnya.

2) Pembiayaan musyarakah

Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan yang diberikan dengan akad antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (modal) dengan ketentuan

bahwa keuntungan dan kerugian akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan sebagian dari modal usaha, yang mana pihak bank dapat dilibatkan dalam proses manajemen, modal yang disetor bisa berupa uang, barang perdagangan (*trading asset*), *property*, *equipment*, atau *intangibile asset* (seperti hak paten dan *goodwill*) dan barang lainnya yang dapat dihitung dengan uang.

3) Pembiayaan murabahah

Murabahah diambil dari bahasa arab dari kata *ar-ribhu* yang berarti kelebihan dan tambahan (keuntungan), sedangkan dalam definisi para ulama terdahulu adalah jual-beli dengan modal ditambah keuntungan yang diketahui. Murabahah yakni menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih tinggi sebagai laba. Jika seseorang melakukan penjualan komoditi dengan harga *lump sum* tanpa memberi tahu berapa nilai pokoknya, maka bukan termasuk murabahah, walaupun ia juga mengambil keuntungan dari penjualan tersebut, penjualan ini disebut *musawamah*.

4) Pembiayaan salam

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada atau pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan dimuka. Salam adalah pembelian komoditi untuk pengiriman yang ditangguhkan dengan pembayaran segera sesuai dengan persyaratan tertentu atau penjualan suatu komoditi untuk pengiriman yang ditangguhkan sebagai imbalan atas pembayaran segera.

5) Pembiayaan istishna

Istishna adalah akad jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu pula yang disepakati oleh pemesan (pembeli) dan pembuat (penjual) sedangkan pembayaran dapat di bayarkan di awal, ditengah atau diakhir transaksi.

c. Produk Jasa

Dalam perbankan Syariah produk jasa menggunakan akad-akad muamalah yang sesuai dengan fiqih Islam. ada beberapa akad yang dapat digunakan diantaranya yaitu:

1) *Wakalah*

Wakalah diartikan sebagai penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. Dalam perbankan syariah konsep wakalah adalah

nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan atau jasa tertentu, seperti pembukaan L/C, inkaso dan tranfer uang.

2) *Kafalah*

Kafalah menurut bahasa berarti *al-dhaman* (jaminanan) *hamalah* (beban) dan *zama'ah* (tanggung). Menurut madzhab Syafi'i *al-kafalah* adalah akad yang menetapkan hak yang tetap pada tanggungan (beban) yang lain atau menghadirkan zat benda yang dibebankan atau menghadirkan badan oleh orang yang berhak menghadirkannya. Kafalah dalam pengaplikasiannya dalam perbankan berarti bank memberikan garansi kepada nasabah, produk ini disediakan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

3) *Hawalah*

Hawalah secara bahasa hawalah atau hiwalah bermakna berpindah atau berubah. Dalam hal ini terjadi perpindahan tanggungan atau hak dari satu orang kepada orang lain. Dalam istilah para fukoha hawalah adalah pemindahan atau pengalihan penagihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang yang menanggung hutang tersebut.

4) *Rahn*

Rahn adalah perjanjian dimana aset berharga digunakan sebagai jaminan atas utang. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya. *Rahn* sebagai produk pinjaman berarti bank hanya memperoleh imbalan atas penyimpanan, pemeliharaan, asuransi, dan administrasi yang digadaikan, berkenan dengan hal tersebut, maka produk *rahn* ini biasanya hanya digunakan bagi keperluan sosial, seperti pendidikan dan kesehatan.

Selain produk jasa yang disebutkan diatas terdapat beberapa produk jasa lainnya dalam bentuk *e-banking*. adapun produk-produk tersebut (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:69) yaitu sebagai berikut:

1. *Internet Banking*, merupakan saluran *e-banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC.
2. *SMS Banking*, saluran ini pada dasarnya evaluasi lebih lanjut dari *Phone Banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran, dan pembelian voucher.

3. *Phone Banking*, saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan semakin populernya telepon genggam/HP beratif panggilan flat dari manapun nasabah berada.
4. ATM (Automated Teller Machine) atau Anjungan Tunai Mandiri, adalah saluran *e-banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai.
5. *Mobile Banking*, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui *mobile phone* (handphone) berbasis GPRS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya.

2.2 Teknologi Informasi

2.2.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu studi tentang perancangan, perencanaan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer yang menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan tersebut termasuk cara

memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, atau memanipulasi data dengan berbagai macam cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Kemudian informasi yang berkualitas tersebut akan digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan guna untuk mengambil suatu keputusan. Tujuan diciptakannya teknologi informasi untuk mengganti peran manusia dalam bekerja dan membantu menyelesaikan pekerjaan manusia secara efektif dan efisien (Kurniawati,2017).

Dalam perbankan, teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Karena dengan adanya teknologi informasi tersebut pihak perbankan dapat menciptakan produk-produk yang bisa memberikan pelayanan kepada nasabahnya setiap saat tanpa batas ruang dan waktu. Pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah akan menimbulkan kepuasan dalam diri nasabah. Dengan timbulnya rasa puas akan meningkatkan keputusan nasabah untuk selalu menggunakan teknologi tersebut. Adapun teknologi informasi yang diciptakan dalam perbankan yaitu *internet banking*, *sms banking*, *mobile banking*, mesin ATM dan lain-lain. Produk-produk tersebut diciptakan oleh pihak bank untuk membantu menggantikan tugas dari karyawan bank dalam melakukan transaksi ataupun sekedar pengecekan saldo.

2.2.2 Dampak Dari Perkembangan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak positif dan negatif bagi pengguna (Rival, 2012):

Dampak positif dari penggunaan teknologi informasi, yaitu:

1. memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi. Internet sebagai media informasi, merupakan alat yang paling banyak digunakan. Pengguna dapat berkomunikasi dengan pengguna lain dari seluruh dunia dengan menggunakan internet.
2. Media pertukaran data atau informasi, dengan menggunakan teknologi informasi pengguna dapat bertukar informasi dengan cepat.
3. Media untuk mencari informasi baru, dengan menggunakan internet atau teknologi informasi lainnya pengguna bisa mendapatkan informasi baru dengan mudah dan akurat.
4. Dengan adanya teknologi informasi pengguna tidak ketinggalan informasi terkait berita atau kejadian apasaja yang terjadi setiap hari.

Dampak negatif dari penggunaan teknologi informasi yaitu:

1. Mempermudah masuknya nilai-nilai budaya asing yang negatif
2. Mengurangi sifat sosial manusia, karena pengguna cenderung lebih suka berhubungan lewat internet dari pada bertemu secara langsung.

3. Berubahnya sifat sosial pengguna juga mengakibatkan berubahnya pengguna berinteraksi dalam masyarakat
4. Munculnya berbagai macam kejahatan
5. Digunakan untuk hal-hal yang negatif, seperti menonton pornografi yang bisa menghilangkan akal pengguna.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi teknologi informasi (Rival, 2012), yaitu sebagai berikut:

1. Teknologi komputer

Teknologi komputer adalah teknologi yang berhubungan dengan komputer, termasuk peralatan-peralatannya seperti printer. Komputer berguna untuk mengontrol program yang digunakan untuk mengolah data untuk menjadi informasi.

2. Mesin Pemroses

Mesin pemroses lebih dikenal dengan sebutan CPU (*Central processing Unit*). CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengolah data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan data tersebut.

3. Teknologi Telekomunikasi

Teknologi telekomunikasi atau biasa disebut teknologi komunikasi. Teknologi komunikasi adalah teknologi yang berhubungan dengan komunikasi jarak jauh seperti telepon, radio, televisi dan lain-lain.

4. Teknologi Masukan

Teknologi masukan adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan memasukkan data ke dalam komputer, berupa *keyboard*, *mouse* dan lainnya.

5. Teknologi Keluaran

Teknologi keluaran berkaitan dengan piranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi dari hasil pengolahan sistem layar atau monitor yaitu printer.

6. Perangkat Lunak

Perangkat lunak atau software biasanya disebut juga program. Program yaitu intruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer, sehingga komputer melakukan tindakan sesuai dengan arahan.

2.3 Mobile Banking

2.3.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya yang memungkinkan pelanggannya untuk melakukan transaksi keuangan dari jarak jauh. Transaksi keuangan tersebut dapat dilakukan melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* maupun tablet. Cara mengaksesnya dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*subscriber Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah (Bambang, 2011:77).

Menurut Pranidana (2016:67) *mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank dalam memudahkan penggunanya untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui telepon genggam. Dengan adanya jasa layanan *online* ini masyarakat bisa melakukan transaksi keuangan dengan cepat tanpa keluar rumah sehingga dapat menghemat waktu nasabah.

Beberapa layanan *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah meliputi cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pulsa, pembayaran tagihan dan lain-lain. *Mobile banking* telah diperkenalkan sebagai saluran untuk melakukan pembayaran *mobile* yang merupakan solusi untuk memfasilitasi dan membuat *micropayment* lebih mudah untuk nasabah dan pemegang rekening bank (Widyarini, 2015:29).

Mobile banking secara umum dapat di golongkan menjadi 3 golongan (Rahayu, 2019:10), yaitu sebagai berikut:

1. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Golongan ini hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Resiko dari sistem ini tergolong paling rendah, karena sistem ini tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank. Tetapi hanya terhubung ke server hosting situs. Resiko yang terjadi hanya perubahan isi dari situs internet.

2. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Golongan kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan golongan pertama. Pada golongan kedua ini, terjadinya interaksi antara nasabah dengan beberapa sistem yang ada di bank. Interaksi tersebut dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Golongan kedua ini memiliki resiko yang lebih tinggi dari golongan pertama, karena nasabah terhubung langsung dengan server yang ada di bank. Untuk mencegah terjadinya resiko yang dapat merusak sistem seperti virus maka perlu adanya pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini.

3. *Transaccional* (dapat melakukan transaksi)

Pada golongan ini, nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi secara langsung. Karena server pada golongan ini terhubung langsung dengan jaringan yang ada di bank. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini seperti melakukan pengiriman uang antar bank, pembelian pulsa, pembayaran tagihan dan lain-lain. Pada golongan ketiga ini memiliki tingkat resiko yang sangat tinggi, sehingga perlu adanya kontrol yang ketat agar terhindar dari resiko-resiko yang mungkin terjadi.

2.3.2 Kelebihan Mobile Banking

Setiap produk dan aplikasi tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, adapun kelebihan *mobile banking* adalah sebagai berikut (Kasmir, 2016:60):

- a. Mudah digunakan, hanya dengan modal kartu dari operator seluler dan ponsel android fasilitas *mobile banking* sudah bisa dinikmati. Dengan modal tersebut nasabah sudah bisa melakukan transaksi, baik itu transfer uang, cek saldo, pembayaran, pembelian pulsa dan masih banyak transaksi lain yang bisa digunakan dengan memanfaatkan fasilitas *mobile banking*.
- b. Menghemat waktu, tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengantri di bank atau sekedar keluar mencari mesin ATM untuk bertransaksi. Dengan berdiam dirumah transaksi perbankan sudah bisa dilakukan.
- c. Lebih fleksibel, bisa melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja selama 24 jam selama didukung oleh jaringan internet.

2.3.3 Kekurangan Mobile Banking

Selain mempunyai kelebihan aplikasi *mobile banking* juga mempunyai kekurangan diantaranya adalah sebagai berikut (Kasmir, 2016:60):

- a. Tidak bisa melakukan penarikan tunai. karena semua jenis transaksi hanya menggunakan via *Handphone*, jadi tidak bisa

melakukan penarikan uang tunai seperti datang langsung ke bank atau melalui ATM.

- b. Bergantung pada pulsa dan jaringan, transaksi dengan *mobile banking* mungkin terlihat mudah, tapi setiap transaksi yang dilakukan harus dengan dukungan yang memadai dari *Handphone*. Bertransaksi harus dipastikan bahwa kartu seluler yang di gunakan memiliki pulsa dan jaringan yang lancar.
- c. Rawan kejahatan bila kurang hati-hati. Setiap transaksi harus ada verifikasi atau menyertakan PIN untuk validasi kepemilikan rekening. Bila tidak berhati-hati dalam menyimpan PIN dan menaruh *Handphone*, mungkin akan terjadi tindakan kejahatan seperti kehilangan *Handphone* dan pelaku kejahatan tersebut akan melakukan transaksi dengan kartu seluler tersebut tanpa sepengetahuan pemiliknya.

2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Terhadap *Mobile Banking*

Ada enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *mobile banking* (Muflih, 2016:101), yaitu:

1. Keamanan sistem *m-banking*.

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem *online* merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* untuk dapat memberikan atau

menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

2. Kemudahan suatu website untuk diakses.

Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara *online* melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses situs atau *website* perusahaan jasa layanan perbankan maka akan semakin meningkatnya sikap konsumen pada jasa layanan tersebut.

3. Privasi pengguna.

Dalam sistem layanan perbankan/transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

4. Keandalan layanan (layanan 24 jam).

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

5. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan.

Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* adalah kredibilitas

perusahaan penyedia layanan *mobile banking* tersebut. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi akan lebih diminati oleh nasabah untuk menggunakan jasa yang disediakan.

6. Kecepatan koneksi jaringan.

Salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa yaitu kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini bukan terdapat pada sistem perbankannya tetapi melainkan pada *provider* yang dipakai oleh nasabah tersebut. *Provider* jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan signal.

2.4 Kenyamanan Nasabah

2.4.1 Pengertian Kenyamanan Nasabah

Kenyamanan merupakan penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Penilaian tersebut dilakukan berdasarkan rangsangan yang masuk melalui keenam indera dan dicerna oleh otak untuk dinilai. Kenyamanan melibatkan seluruh kondisi fisik biologis, perasaan, dan semua hal berdasarkan kondisi lingkungan. Kemudian timbul penilaian yang relatif tentang nyaman atau tidaknya. Kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman, kelegaan telah terpenuhi kebutuhannya dan transenden atau melebihi dari kebutuhannya (Wahid, 2016:97).

Pratama et al (2019) menjelaskan bahwa seseorang yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan suatu sistem informasi cenderung untuk membentuk niat perilaku, dibandingkan dengan pengguna lain yang yang tidak merasakan kenyamanan. Kenyamanan merupakan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang dalam menggunakan suatu teknologi, sehingga dengan adanya kenyamanan akan menambah keinginan konsumen untuk selalu menggunakan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari definisi-definisi di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kenyamanan atau rasa nyaman merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang pada saat dia menggunakan suatu teknologi. Dimana dengan menggunakan teknologi tersebut dapat memudahkan dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan dengan cepat dan tidak menghabiskan waktu yang lama. Semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan pada saat menggunakan suatu teknologi, maka semakin tinggi pula keputusan seseorang atau konsumen untuk menggunakan teknologi tersebut.

2.4.2 Kenyamanan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Kenyamanan nasabah merupakan sejauh mana seseorang atau nasabah percaya bahwa dengan menggunakan *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhannya dalam melakukan transaksi. Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat, tanpa perlu keluar rumah dan mengantri di bank, sehingga memberikan kepuasan

kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor yang paling penting dalam memberikan pelayanan, karena apabila nasabah telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan mendorong dirinya untuk selalu melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking* (Wangari, 2014:78).

Menurut Poon (2018), *mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi bagi nasabah, karena dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi *interpersonal*, layanan ini akan lebih menghemat waktu khususnya bagi nasabah yang sibuk. Dalam menciptakan suatu kenyamanan bagi nasabah, terdapat beberapa dimensi kenyamanan nasabah yaitu persepsi nasabah terhadap waktu yang ia butuhkan, biaya yang perlu ia keluarkan, dan usaha yang ia lakukan untuk melakukan transaksi. Dimensi tersebut digunakan untuk membuat suatu keputusan pembelian ataupun penggunaan atas suatu jasa yang disediakan oleh pihak bank.

Jadi, dari definisi di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kenyamanan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Semakin tinggi rasa nyaman dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi juga keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi.

2.4.3 Macam-Macam Kenyamanan

Kenyamanan merupakan penilaian responsive individu. Seseorang tidak bisa mengetahui kenyamanan orang lain melalui observasi tetapi harus menanyakan langsung kepada orang yang bersangkutan. Menurut Kalcoba dalam Zabdi (2016) kenyamanan di bagi ke dalam beberapa macam, yaitu:

1. Kenyamanan fisik, kenyamanan ini berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri.
2. Kenyamanan psikospiritual, kenyamanan ini berkenaan dengan batin seseorang. Adanya kesadaran internal dari diri seseorang yang mencakup konsep diri, harga diri dan maksud kehidupan bagi dirinya.
3. Kenyamanan lingkungan, yaitu kenyamanan yang berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperature, kebisingan, dan lain-lain.
4. Kenyamanan sosiokultural, berkenaan dengan hubungan antar personal, keluarga, kerabat, masyarakat seperti kegiatan religious, tradisi dan lain-lain.

Kalcoba juga menyebutkan 3 (tiga) tingkatan kenyamanan, yaitu sebagai berikut:

1. *Relief*, yaitu level kenyamanan yang paling dasar, dimana tubuh dalam kondisi bebas dari rasa sakit atau tekanan apapun.

2. *Ease*, adalah tingkatan kenyamanan yang lebih tinggi, dimana tidak hanya tubuh yang merasakan kenyamanan, tetapi kenyamanan secara pikiran atau psikologis.
3. *Transcendence*, merupakan kenyamanan tertinggi, dimana nyaman tidak hanya dirasakan oleh tubuh dan pikiran seseorang tetapi juga dirasakan sampai pada tingkat spiritual atau rohani.

2.4.4 Indikator Kenyamanan

Kurnianto (2020) menjelaskan bahwa di dalam variabel kenyamanan juga terdapat indikator kenyamanan. Adapun indikator tersebut yaitu:

1. Kenyamanan akses

Kenyamanan akses merupakan persepsi konsumen terhadap biaya dan waktu dalam hal mendapatkan jasa. Kenyamanan akses yang dimaksud di sini adalah kemudahan pelanggan untuk memesan dan menghubungi penyedia jasa. Mudahnnya dalam mendapatkan jasa atau suatu layanan akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa yang disediakan tersebut.

2. Kenyamanan Transaksi

Kenyamanan Transaksi yaitu persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya untuk mengadakan sebuah transaksi. Pelayanan ini berfokus pada hak-hak yang didapatkan pelanggan. Kemudahan dalam sebuah proses

transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen.

3. Kenyamanan Manfaat

Kenyamanan manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk mendapatkan manfaat dari jasa yang disediakan. Pihak penyedia jasa harus memperhatikan manfaat yang akan diterima konsumennya. Apabila konsumen dengan mudah dapat merasakan manfaat dari jasa yang ditawarkan, baik itu dalam segi waktu dan usaha, konsumen akan merasakan pelayanan yang baik sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.

4. Kenyamanan setelah memperoleh manfaat

Kenyamanan setelah memperoleh manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk memakai kembali jasa yang sudah pernah ia gunakan. Oleh karena itu, penyedia jasa perlu menerima keluhan dari konsumen untuk meningkatkan kualitas jasa atau layanan yang ditawarkannya. Konsumen berharap untuk tetap dilayani dengan baik walaupun telah melewati masa pembelian atau transaksi. Apabila penyedia jasa mampu menjaga hubungan baik dengan konsumen maka secara langsung tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa akan bertambah dan ini merupakan hal positif bagi perusahaan penyedia jasa.

Ada beberapa indikator kenyamanan, yaitu:

1. Nasabah dapat mengakses *internet banking* kapanpun dan dimanapun
2. Nasabah tidak perlu mengantri
3. Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional
4. Hemat biaya

2.5 Kemanfaatan Mobile Banking

2.5.1 Pengertian Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan tingkatan dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kartiniwati (2019) menjelaskan definisi persepsi kemanfaatan yaitu dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Keuntungan itu diyakini oleh individu dapat diperoleh apabila menggunakan teknologi informasi.

Manfaat penggunaan suatu teknologi informasi dapat kita ketahui dari kepercayaan nasabah. Nasabah mulai menerima produk tersebut dengan cara menggunakannya. Nasabah yakin bahwa dengan memanfaatkan produk atau teknologi informasi tersebut akan memberikan kontribusi positif bagi dirinya (Hadi dan Novi, 2015).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa memanfaatkan suatu sistem teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja pengguna. Pengguna akan memanfaatkan sistem teknologi tersebut

apabila terbukti bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Semakin besar manfaat yang diterima oleh seseorang, maka semakin tinggi juga keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut.

2.5.2 Kemanfaatan menggunakan *mobile banking*

Kemanfaatan dalam menggunakan *mobile banking* merupakan manfaat yang diperoleh dan diharapkan oleh nasabah setelah menggunakan *mobile banking*. Kemanfaatan juga merupakan hal terpenting dari menggunakan *mobile banking*. Adapun kemanfaatan yang diharapkan oleh nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu membuat pekerjaan lebih mudah. Sebelum menggunakan *mobile banking*, apabila nasabah ingin melakukan transaksi maka ia harus datang langsung ke bank ataupun ke ATM terdekat. Kemudian kemanfaatan dari menggunakan *mobile banking* yaitu meningkatkan kinerja pengguna, sehingga dengan meningkatnya kinerja pengguna dalam bekerja maka akan menambah produktivitas yang dihasilkan. Dengan bertambahnya jumlah produktivitas yang dihasilkan juga akan meningkatnya keuntungan bagi pengguna (Bambang, 2011:78).

Dari penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kemanfaatan *mobile banking* yaitu manfaat yang didapatkan oleh nasabah dengan menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* tersebut digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan nasabah yang berkaitan dengan transaksi keuangan. Sehingga kemanfaatan

tersebut hanya bisa diperoleh setelah nasabah melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*.

2.5.3 Macam-macam kemanfaatan *Mobile Banking*

Mobile banking memberikan manfaat bagi nasabah dan juga pihak bank (Kartiniwati, 2019). Adapun manfaat yang diberikan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi nasabah

Manfaat *mobile banking* bagi nasabah yaitu mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien. *Mobile banking* dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. *Mobile banking* juga menyediakan berbagai macam fitur transaksi dan pembayaran, seperti isi ulang pulsa, transfer, pembayaran tagihan dan lain-lain. Semua fitur tersebut dapat digunakan melalui *smartphone* milik pribadi nasabah.

2. Manfaat bagi pihak bank

Selain memberikan keuntungan bagi penggunanya, *mobile banking* juga memberikan manfaat dan keuntungan bagi penyedia jasa yaitu pihak bank. Keuntungan dari menyediakan *mobile banking* bagi pihak bank seperti dapat menghemat biaya percetakan formulir, brosur, katalog. Semua media tersebut digantikan dengan data elektronik.

2.5.4 Indikator Kemanfaatan *Mobile Banking*

Mobile banking diciptakan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah, memenuhi kegiatan pasar dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kemudahan dan kemanfaatan dari penggunaan *mobile banking* atau teknologi informasi akan menimbulkan rasa kepuasan dalam benak nasabah untuk terus menggunakan jasa/produk tersebut. Dikutip dari Saputri (2017) dalam Kartiniwati (2019:21) ada beberapa indikator kemanfaatan dari menggunakan *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

1. Menjadi lebih mudah

Indikator ini akan mengukur bahwa dengan menggunakan *mobile banking* atau teknologi informasi pekerjaan pengguna akan lebih mudah dan cepat terselesaikan.

2. Menambah produktifitas

Indikator ini akan mengukur seberapa besar manfaat dari suatu teknologi dalam menambah produktifitas kerja pengguna.

3. Mempertinggi efektifitas

Indikator ketiga ini mengukur tingkat manfaat waktu pengguna dalam penelusuran pada saat ingin melakukan transaksi keuangan.

4. Meningkatkan keuntungan

Indikator ini mengukur tingkat manfaat keuntungan pengguna sebelum dan sesudah menggunakan teknologi informasi/ *mobile banking*.

2.6 Keputusan Nasabah

2.6.1 Pengertian Keputusan Nasabah

Sangadji dan Sopiah (2013:42) menjelaskan keputusan sebagai pemilihan atas suatu tindakan yang didasari dari dua pilihan alternatif atau lebih. Kemudian inti dari pengambilan keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu di antara dua perilaku tersebut. Pemilihan tersebut didasarkan dari informasi dan pengetahuan yang didapatkan oleh nasabah.

Menurut Amirullah (2015:61) pengambilan keputusan ialah proses memilih suatu alternatif atau cara bertindak dengan metode yang efisien sesuai situasi. Pengambilan keputusan memerlukan satu tindakan, membutuhkan beberapa langkah. Dapat saja langkah-langkah itu terdapat dalam pikiran seseorang yang sekaligus mengajaknya berpikir sistematis. Keputusan pembelian adalah suatu keputusan yang dibuat oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk yang diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

2.6.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian nasabah (Sangadji dan Sopiah, 2013:48), yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal atau disebut juga dengan faktor pribadi mencakup persepsi, keluarga, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, pembelajaran, kelompok usia dan gaya hidup merupakan peranan yang sangat penting dalam pengambilan keputusan konsumen, khususnya bila ada keterlibatan yang tinggi dan risiko yang dirasakan atas produk dan jasa yang memiliki fasilitas publik.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal terdiri atas budaya, kelas sosial, dan keanggotaan dalam suatu kelompok. Budaya merupakan variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan. Kemudian kelas sosial mengacu pada pengelompokan orang yang sama dalam berperilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka dalam pasar. Kelas sosial ditentukan oleh banyak faktor seperti pekerjaan, prestasi pribadi, interaksi, pemilikan, orientasi nilai, dan kesadaran kelas. Sedangkan keanggotaan dalam suatu kelompok terjadi

karena adanya kesamaan hobi, profesi, pendidikan, suku, etnis, budaya, agama, bangsa dan lain-lain.

3. Faktor Situasional

Faktor situasional merupakan faktor yang timbul karena lingkungan fisik dan waktu. Situasi konsumen dapat dipisahkan menjadi tiga, yaitu situasi komunikasi, situasi pembelian, dan situasi pemakaian.

2.6.3 Proses Pengambilan Keputusan Nasabah

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013: 50) ada lima tahapan yang digunakan oleh nasabah dalam mengambil keputusan, yaitu:

1. Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah merupakan tahap pertama dalam proses pengambilan keputusan pembeli, dimana pengambilan keputusan tersebut terjadi ketika konsumen melihat suatu masalah yang menimbulkan kebutuhan dan kemudian ia termotivasi untuk memilih suatu produk guna untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah tersebut.

2. Pencarian Informasi

Pencarian informasi merupakan tahap kedua dalam proses pengambilan keputusan, dimana pada tahap ini apabila konsumen tertarik terhadap suatu produk, maka mereka akan mencari informasi tentang produk-produk tersebut untuk membuat keputusan pembelian.

3. Evaluasi Berbagai Alternatif

Pada tahap ini, konsumen akan membandingkan dan mengevaluasi berbagai macam merek produk yang diharapkan dapat mengatasi masalah yang dihadapi sehingga dapat memuaskan kebutuhan.

4. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan tahap keempat dalam proses pengambilan keputusan pembelian sampai konsumen benar-benar membeli produk. Biasanya keputusan pembelian konsumen pembelian merek yang paling disukai. Akan tetapi, ada dua faktor yang bisa muncul diantara niat untuk membeli dan keputusan pembelian yang mungkin akan mengubah niat tersebut. Faktor pertama adalah sikap orang lain dan faktor kedua adalah situasi yang tidak diharapkan. Sehingga pilihan niat untuk membeli tidak selalu menghasilkan pilihan pembelian yang aktual.

5. Perilaku Pasca pembelian

Proses keputusan nasabah tidak berakhir pada saat produk dibeli, melainkan akan terus berlanjut sampai pasca pembelian. Setelah produk tersebut digunakan, mereka akan membandingkan tingkat kinerja suatu produk dengan harapan yang mereka miliki berdasarkan kepuasan dan ketidakpuasan yang mereka rasakan. Hubungan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan dari produk merupakan faktor yang menentukan apakah pembeli puas atau tidak.

2.6.4 Indikator Keputusan pembelian/Penggunaan

Menurut Kotler (2012) ada beberapa indikator pembelian, yaitu sebagai berikut:

1. **Kemantapan pada sebuah produk**

Dalam melakukan keputusan pembelian, nasabah akan memilih salah satu dari beberapa alternative yang ada. Pilihan tersebut didasarkan pada kualitas, mutu, harga, dan faktor-faktor lain yang dapat memantapkan keinginan nasabah untuk membeli dan menggunakan suatu produk. Nasabah akan melihat apakah produk itu benar-benar dibutuhkan.

2. **Kebiasaan dalam membeli produk**

Kebiasaan nasabah dalam membeli produk juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Nasabah akan merasa produk tersebut sudah melekat dibenaknya karena nasabah sudah merasakan manfaat dari produk tersebut.

3. **Memberikan rekomendasi kepada orang lain**

Dalam melakukan keputusan pembelian, apabila nasabah sudah mendapatkan manfaat yang diharapkan dari suatu produk, maka nasabah akan merekomendasi kepada nasabah lain. Nasabah ingin agar nasabah lain merasakan bahwa produk tersebut sangat bagus dan lebih baik dari produk lain.

4. **Melakukan pembelian ulang**

Kepuasan nasabah dalam membeli dan menggunakan sebuah produk menyebabkan nasabah melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut.

2.7 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan variabel-variabel yang peneliti gunakan yaitu dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Nama, Tahun, Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Regita (2020) Analisis Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Serta Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada BRIS Kc A Rivai Palembang	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>probability sampling</i> dengan <i>teknik purposive sampling</i> , sampel penelitian ini berjumlah 84 nasabah BRIS Kc A Rivai Palembang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> , sedangkan secara simultan variabel kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .
2	Panjaitan (2019) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang	Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, yang menggunakan sampel sebanyak 100 responden	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .

3	Maulidiyah (2017) Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Mandiri Di Surabaya	Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, yang menggunakan sampel sebanyak 110 responden.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .
4	Afifah (2017) Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri di Jakarta	Jenis penelitian ini kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>probability sampling</i> , sampel penelitian ini berjumlah 100 nasabah Bank Syariah Mandiri	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .
5	Ricmala (2016), Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> bagi Nasabah Bank Mandiri di Surabaya	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> .

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel penelitian terkait di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian Regita (2020) dengan judul Analisis Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Serta Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRIS Kc A Rivai Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, sampel penelitian ini berjumlah 84 nasabah BRIS Kc A Rivai Palembang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Sedangkan secara simultan variabel kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Kenyamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* pada nasabah BRIS Kc A Rivai Palembang karena nasabah takut PIN atau password yang digunakan pada saat mengakses *mobile banking* diketahui oleh orang lain. Yang bisa saja orang tersebut melakukan transaksi tanpa diketahui oleh dirinya.
2. Penelitian Panjaitan (2019) dengan judul Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 249,227 masyarakat Kecamatan Medan selayang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *slovin* didapatkan sampel sebanyak 100 Masyarakat Kecamatan Medan Selayang yang menggunakan *mobile banking*. Adapun Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kenyamanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Kenyamanan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* adalah dimana nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Bagi mereka pelaku bisnis akan sangat merepotkan jika harus mengantri berjam-jam jika akan melakukan transaksi.

3. Penelitian Maulidiyah (2017) dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri Di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 110 nasabah pengguna *mobile banking* pada Bank Mandiri Di Surabaya. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Manfaat

yang dirasakan oleh nasabah Bank Mandiri di Surabaya pada saat menggunakan *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, sehingga dengan meningkatnya kinerja juga meningkatkan produktifitas yang dihasilkan.

4. Penelitian Afifah (2017) dengan judul Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, sampel penelitian ini berjumlah 100 nasabah pengguna *mobile banking* Bank Mandiri di Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *mobile banking*. Manfaat yang dirasakan nasabah dari menggunakan *mobile banking* yaitu dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat serta dapat meningkatkan keuntungannya.
5. Penelitian Ricmala (2016) dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa variabel manfaat berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* bagi nasabah Bank Mandiri di

Surabaya. Manfaat yang diperoleh oleh nasabah dari menggunakan *mobile banking* dapat menambah semangat nasabah dalam bekerja, karena pekerjaannya dapat diselesaikan lebih mudah sehingga produktifitas yang dihasilkan juga bertambah.

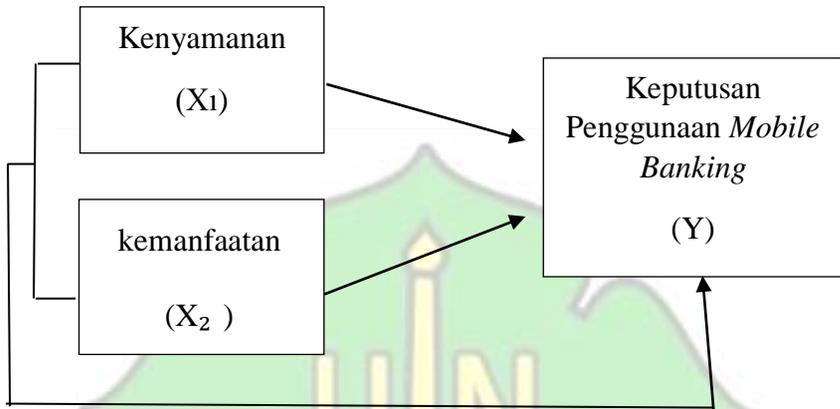
2.8 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah suatu pemikiran yang diturunkan dari beberapa teori maupun konsep yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti sehingga memunculkan asumsi-asumsi yang berbentuk bagan alur pemikiran (Sujarweni, 2020:66).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* seperti penelitian yang dilakukan oleh Regita (2020) dan Panjaitan (2019). Kemudian kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* seperti penelitian yang dilakukan oleh Maulidiyah (2017), Afifah (2017) dan Ricmala (2016).

Dari uraian di atas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dengan menggunakan variabel kenyamanan (X1) dan kemanfaatan (X2) serta keputusan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Sumber : Data diolah (2022)

2.9 Pengembangan Hipotesis

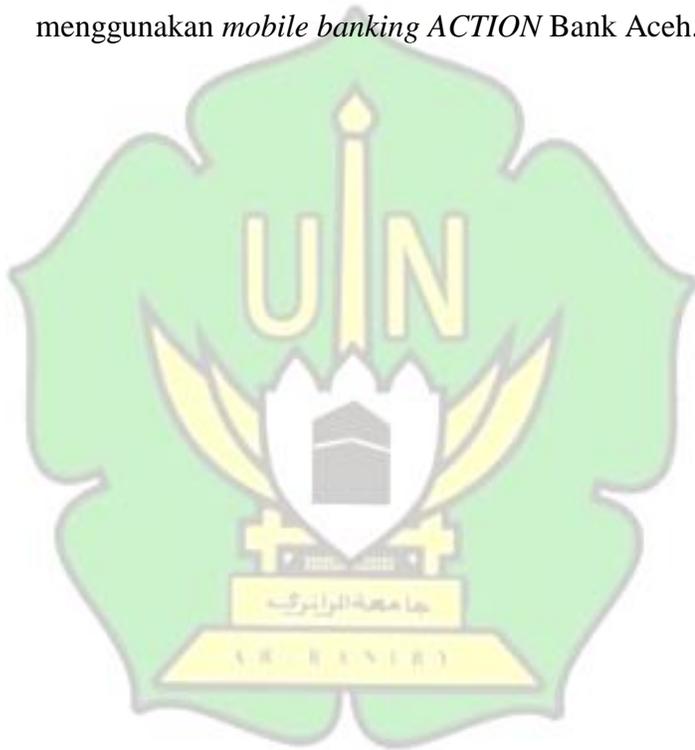
Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dimana jawaban tersebut diperoleh dari teori yang kemudian akan diteliti kebenarannya melalui penelitian selanjutnya dengan melakukan analisis dan pengumpulan data. Hipotesis merupakan pernyataan tentatif tentang hubungan antara beberapa variabel (Sujarweni, 2020:66).

Berdasarkan kajian teori yang sudah ada, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang telah digambarkan pada poin sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION* Bank Aceh

H2: Kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION* Bank Aceh

H3: Kenyamanan dan kemanfaatan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION* Bank Aceh.



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat diperoleh dengan cara menggunakan prosedur-produr statistik atau dengan cara dari kuantifikasi pengukuran. Penelitian kuantitatif merupakan suatu cara menemukan pengetahuan atau informasi dengan menggunakan data yang berupa angka-angka sebagai alat untuk menganalisis suatu informasi yang ingin diketahui dan di teliti (Sujarweni, 2020:39).

Tujuan dan arah dalam penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel yang bersifat independen tanpa membuat hubungan ataupun perbandingan dengan variabel lain dan kemudian diteliti secara luas tentang sebab akibat atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu hal berdasarkan fakta-fakta yang terlihat dilapangan (Sujarweni, 2020:45).

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Adapun lokasi dalam penelitian ini di lakukan pada Kecamatan Kuta Blang Kabupaten Bireun, yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kuta Blang

yang sudah memiliki fasilitas layanan *mobile banking* ACTION Bank Aceh.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diteliti yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2020:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kutablang Kabupaten Bireuen pada tahun 2020 sebanyak 22.602 jiwa yang tersebar dalam 41 desa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen, 2021:20).

3.3.2 Sampel

Sampel adalah mengambil sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik sebagai subjek yang akan digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2020:81). Menentukan besarnya sampel yang akan diambil untuk subjek penelitian ini peneliti menggunakan *rumus slovin* (Sujarweni, 2020:82), yaitu:

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

Ket:

n = besar sampel

N = jumlah populasi

e = derajat ketepatan ditetapkan dalam penelitian adalah 10% (0,1)

Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{22.602}{1 + 22.602 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.602}{226.02}$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan di atas, dengan jumlah populasi sebanyak 22.602 masyarakat kecamatan Kutablang maka jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin* diperoleh 100 orang sampel yang mewakili keseluruhan masyarakat Kecamatan Kutablang yang memiliki fasilitas *mobile banking*.

3.4 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diperoleh dan didapatkan langsung dari sumbernya yaitu responden dengan cara wawancara ataupun melalui hasil pengisian kuesioner sehingga data primer ini harus diolah lagi oleh peneliti (Sujarweni, 2020:89).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah disusun, dikembangkan dan diolah oleh lembaga atau pihak lain. Data ini biasanya didapatkan dari catatan, buku, majalah ataupun sumber lainnya (Sujarweni, 2020:89).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang dilakukan atau digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam rangka mengungkap jawaban dari rumusan masalah penelitian (Sujarweni, 2020:93).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner atau angket (*Questionnaire*)

Kuesioner atau disebut juga dengan angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sujarweni, 2020:94). Teknik kuesioner atau penyebaran angket dilakukan untuk memperoleh data dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan kepada para responden yaitu masyarakat Kecamatan Kutablang yang sudah memiliki fasilitas *mobile banking*.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Accidental Sampling* atau sampling insidental. *Accidental Sampling* merupakan suatu teknik

penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu langsung dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, apabila dilihat orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dan sesuai sebagai sumber data (Sujarweni, 2020:87).

3.6 Skala Pengukuran Data

Untuk membantu memudahkan peneliti dalam proses menganalisa data, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar dalam menentukan seberapa panjang interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data dengan angka asli (kuantitatif) (Sujarweni, 2020:102).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala interval dengan teknik pengskalaan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan terlebih dahulu menjadi indikator variabel yang kemudian indikator tersebut akan dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun butir-butir pertanyaan atau pernyataan (Sujarweni, 2020:104). Dalam kuesioner masyarakat kecamatan kutablang yang sudah memiliki fasilitas *mobile banking* diminta untuk menjawab pertanyaan/pernyataan dengan cara mengchecklist jawaban sesuai dengan tingkat setuju atau tidak setuju mereka terhadap pertanyaan

yang disediakan. Adapun pilihan jawaban kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skor item Alternatif jawaban responden

Keterangan	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

sumber: (Sujarweni, 2020:104).

3.7 Definisi dan Operasional Variabel

3.7.1 Definisi Variabel

Variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dalam rangka untuk memperoleh informasi dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel itu sendiri diartikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lainnya. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen (Sujarweni, 2020:75).

Variabel independen (X) biasanya disebut juga dengan variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubah atau timbulnya variabel dependen (Sujarweni, 2020:75). Adapun yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah kenyamanan dan

kemanfaatan dari menggunakan *mobile banking* ACTION Bank Aceh.

Variabel dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sujarweni, 2020:75). Variabel dependen disebut juga dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* ACTION Bank Aceh.

3.7.2 Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Alat ukur	Skala
1	Kenyamanan (X1)	kenyamanan merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman, kelegaan telah terpenuhi kebutuhannya dan transenden atau melebihi dari kebutuhannya (Wahid, 2016:97).	1. Mudah 2. Hemat waktu 3. Transaksi lebih cepat	Kuesioner	Interval

2	Kemanfaatan (X2)	Kemanfaatan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Hadi dan Novi, 2015)	1.Meningkatkan kinerja 2.Menambah produktifitas 3.Meningkatkan keuntungan	Kuesioner	Interval
3	Keputusan nasabah (Y)	Keputusan adalah pembuatan pilihan atas dua atau lebih alternative yang ada. Hal ini dilakukan sebagai reaksi terhadap suatu masalah yang dihadapi (Sangaji dan Sopiah,2013:42).	1. Kebutuhan 2.Kemauan sendiri 3. Saran dari keluarga/teman	Kuesioner	Interval

Sumber : Data diolah (2022)

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu koesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau sah jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu sendiri. Untuk dapat mengetahui kelayakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan maka dilakukanlah uji signifikan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dimana

$df = n-2$ dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Jika hasil dari uji tersebut didapatkan hasil $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir-butir pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dikatakan sah atau valid (Sujarweni, 2020:158).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Uji reliabilitas ini dilakukan pada butir-butir pertanyaan yang dinyatakan sah atau valid. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang/ responden sama atau konsisten apabila dilakukan pengujian ulang dari waktu ke waktu. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 60 (Sujarweni, 2020:158).

3.9 Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengolah data mentah dari jawaban kuesioner yang diberikan responden dengan menggunakan statistik untuk mendapatkan hasil dan jawaban dari rumusan masalah penelitian (Sujarweni, 2020:121).

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear ini dilakukan untuk dapat mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, analisis regresi ini juga digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang

diajukan dalam penelitian ini. untuk menghitung persamaan analisis regresi linear berganda dapat menggunakan rumus, yaitu sebagai berikut (Sujarweni, 2020:121) :

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

Dimana :

Y : Keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*

a : Konstanta (harga Y ketika harga X = 0)

b : Besarnya kenaikan (+) atau penurunan(-) nilai variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

X₁ : Kenyamanan nasabah

X₂ : Kemanfaatan *mobile banking*

e : *error*

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat menggunakan statistik non parametrik. Uji normalitas bertujuan untuk melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data berdistribusi normal yang

memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita (Sujarweni, 2020:121).

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan bantuan fasilitas komputer yaitu program SPSS *for windows versi 26*. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan *normal p-plot*, *Kolmogorov smirnov* dan histogram.

3.10.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap variabel independent lainnya. Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* ≤ 10 atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 . Jika nilai *VIF* yang dihasilkan antara nilai 1-10 maka tidak terjadi yang namanya multikolinieritas (Sujarweni, 2020:159).

3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam suatu model regresi. Ketika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, ini disebut homoskedastisitas, model regresi

yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Sujarweni, 2020:159).

Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitaran angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar yang kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola. Sedangkan yang disebut dengan heteroskedastisitas adalah ketika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda yang dapat dideteksi dengan beberapa cara ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan grafik scatterplot.

3.11 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu langkah untuk melakukan pengujian terhadap suatu keputusan yang belum pasti kebenarannya ditolak atau diterima keputusan tersebut. Dalam pengujian ini, keputusan yang dibuat mengandung ketidakpastian, mengandung resiko karena jawaban sebenarnya bisa benar bisa salah. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sujarweni, 2020:68):

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji ini merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang di gunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) (Sujarweni, 2020:161).

Dalam penelitian ini, uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kenyamanan dan manfaat terhadap keputusan penggunaan mobile banking. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung terhadap nilai t tabel, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y, atau dengan melihat nilai signifikansi pada tabel uji t, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Sujarweni, 2020:162).

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau disebut juga dengan pengujian signifikan persamaan yang biasanya digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) (Sujarweni, 2020;162).

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk melakukan pengujian secara stimulan (bersama- sama) untuk mengetahui pengaruh antar masing – masing variabel independen yaitu kenyamanan dan manfaat terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F

hitung terhadap nilai F tabel , jika F hitung $>$ F tabel maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y, atau dengan melihat nilai signifikansi pada tabel uji t, jika nilai signifikansi $>$ 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan variabel Xn berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y (Sujarweni, 2020:163).

3.11.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Jika nilai R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) juga semakin tinggi. Namun sebaliknya apabila nilai R^2 semakin kecil, maka persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin rendah pula (Sujarweni, 2020:164).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kuta Blang merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh. Kabupaten Bireuen menjadi wilayah otonom sejak tanggal 12 oktober 1999 yang merupakan pemekaran dari kabupaten Aceh Utara berdasarkan Undang-Undang Nomor 49 tahun 1999 tentang pembentukan Kabupatn Bireuen dan Kabupaten Simeuleu. Awalnya Kabupaten Bireuen hanya terdiri dari 7 Kecamatan yaitu Kecamatan Samalanga, Jeunieb, Peudada, Jeumpa, Peusangan, Makmur dan Kecamatan Gandapura. Kemudian pada tahun 2001 dimekarkan menjadi 10 kecamatan dan selanjutnya pada tahun 2004 dimekarkan kembali menjadi 17 kecamatan sampai sekarang. Adapun kecamatan tersebut yaitu Kecamatan Samalanga, Simpang Mamplam, Pandrah, Jeunieb, Peulimbang, Peudada, Juli, Jeumpa, Kota Juang, Kuala, Jangka, Peusangan, Peusangan Selatan, Peusangan Siblah Krueng, Makmur, Gandapura dan Kuta Blang.

Kecamatan Kuta Blang berdiri pada tahun 2004 yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Gandapura. Saat ini Kecamatan Kuta Blang dipimpin oleh camat yang bernama Erizal, S.Tp. Kecamatan ini memiliki luas 4.110 ha atau 41.10 km² yang mana sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Jangka, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Makmur dan Kecamatan

Peusangan Siblah Krueng, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Peusangan dan sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Gandapura.

Kecamatan Kuta Blang terdiri dari 4 kemukiman yaitu kemukiman Kuta Hom, kemukiman Kuta Meuse, kemukiman Tgk Chiek Di Mayang, dan kemukiman Tgk Chiek di Umar yang terbagi kedalam 41 desa. Kemukiman Kuta Hom terdiri dari desa Parang Sikureung, Tanjong Siron, Paloh Raya, Paloh Peuradi, Crung Kumbang, Paloh Dama, Bukit Dalam, Gle Putoh, Bale Me, dan desa Kulu. Kemukiman Kuta Meuse terdiri dari desa Blang Me, Blang Panjoe, Lhok Nga, Meuse, Babah Jurong, Dayah Panjoe, Kulu Kuta, Tingkeum Baro, Pulo Reudep, dan desa Tingkeum Manyang. Kemudian kemukiman Tgk Chiek Di Mayang terdiri dari desa Ulee Pusong, Paya Rangkuluh, Cot Baroh, Babah Suak, Geulanggang Rayeuk, Geulanggang Meunje, Geulanggang Panah, Pulo Blang, Pulo Siron, dan desa Jarum Mahme. Selanjutnya kemukiman Tgk Chiek di Umar terdiri dari desa Dayah Mesjid, Ujong Blang, Keuombok, Jarummah Baroh, Cot Ara, Rancong, Pulo Nga, Cot Me, Jambo Kajeung, Lambudee dan Pulo Awe.

Di Kecamatan Kuta Blang yang menjadi desa terluas adalah desa Blang Me dengan luas daerah 475 Ha, sedangkan desa lainnya mempunyai luas daerah rata-rata yaitu 40 Ha hingga 185 Ha. Selain itu, jarak tempuh dari desa ke ibukota Kecamatan Kuta Blang

paling jauh yaitu desa Parang Sikureung yang berjarak 13 km sedangkan desa yang paling dekat dengan ibukota Kecamatan Kuta Blang adalah desa Kulu Kuta Dan desa Tingkeum Manyang yang masing-masing berjarak 0,5 km (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen, 2021:3).

Kecamatan Kuta Blang memiliki jumlah penduduk sebanyak 22.602 orang yang terdiri dari 11.059 penduduk laki-laki dan 11.543 orang penduduk perempuan. Jika dikelompokkan menurut umur maka jumlah masyarakat dari umur 0-14 tahun yaitu sebanyak 5.831 orang dan jumlah masyarakat dari umur 15-64 yaitu sebanyak 15.361 orang, sedangkan jumlah masyarakat yang berusia diatas 65 tahun sebanyak 1.410 orang. Adapun pekerjaan masyarakat Kuta Blang yang paling dominan sebagai petani yaitu sebanyak 2.931 orang, sedangkan lainnya bekerja sebagai pedagang sebanyak 623 orang, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 631 orang dan sisanya bekerja sebagai buruh atau pegawai swasta sebanyak 437 orang. Selain itu, Kecamatan Kuta Blang memiliki tempat Pendidikan SD yaitu sebanyak 11 sekolah, MIN sebanyak 4 sekolah, SMP sebanyak 4 sekolah, MTsN sebanyak 2 sekolah, SMA sebanyak 2 sekolah dan MAS 1 sekolah (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen, 2021).

4.2 Deskripsi Data Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kuta Blang yang memiliki fasilitas *mobile banking* ACTION Bank Aceh. Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan adalah sebagai berikut:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	36	36.0	36.0	36.0
	PEREMPUAN	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa keseluruhan responden pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Yang terbagi ke dalam dua golongan yaitu laki-laki dan perempuan, adapun jumlah responden laki-laki sebanyak 36 responden atau 36 % dan responden perempuan sebanyak 64 orang atau 64% dari keseluruhan jumlah responden. Dominannya responden perempuan dalam penelitian ini dikarenakan masyarakat Kuta Blang memiliki jumlah penduduk yang mayoritasnya perempuan, sebagaimana yang didapatkan dari data Kecamatan Kuta Blang bahwa jumlah masyarakat perempuan sebanyak 11.543 orang, lebih banyak dari jumlah masyarakat laki-laki yaitu 11.059 orang (Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen, 2021).

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, gambaran tentang usia responden di deskripsi sebagai berikut.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-27	34	34.0	34.0	34.0
	28-38	18	18.0	18.0	52.0
	39-49	36	36.0	36.0	88.0
	>50	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 menjelaskan tentang usia responden. Adapun usia responden 17-27 tahun berjumlah 34 responden dengan persentase 34%, responden yang berusia 28-38 tahun berjumlah 18 responden dengan persentase 18%, responden yang berusia 39-49 tahun berjumlah 36 responden dengan persentase 36%, dan responden yang berusia >50 tahun sebanyak 12 responden dengan persentase 12%. Dominannya responden yang berusia 39-49 tahun dalam penelitian ini dikarenakan masyarakat yang berusia 39-49 tahun memiliki anak dalam pendidikan di luar kota, mereka menggunakan *mobile banking* untuk dapat memudahkan dirinya dalam mengirim biaya pendidikan untuk anaknya. Usia 39-49 tahun juga merupakan usia masih produktif untuk bekerja sehingga dengan menggunakan *mobile banking* mereka tidak perlu meninggalkan pekerjaannya hanya untuk

mengantri di bank pada saat ingin mengirimkan biaya pendidikan anaknya.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, gambaran tentang jenjang pendidikan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	3.0	3.0	3.0
	SMA	37	37.0	37.0	40.0
	D1/D3	12	12.0	12.0	52.0
	SARJANA	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 menjelaskan tentang jenjang pendidikan responden. Adapun responden dengan jenjang pendidikan terakhirnya SMP sebanyak 3 responden dengan persentase 3%, responden dengan jenjang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 37 responden dengan persentase 37%, responden dengan jenjang pendidikan terakhirnya DI/D3 sebanyak 12 responden dengan persentase 12%, dan responden dengan jenjang pendidikan terakhirnya Sarjana sebanyak 48 responden dengan persentase 48%. Dominannya responden sarjana dalam penelitian ini dikarenakan masyarakat yang berpendidikan tinggi atau sarjana memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang teknologi.

Kebanyakan sarjana juga bekerja di pemerintahan menggunakan teknologi sehingga keputusan penggunaan *mobile banking* tersebut juga di pengaruhi oleh lingkungan kerja responden, dimana lingkungan kerja menuntut karyawannya bekerja secara efektif dan efisien untuk dapat meningkatkan produktifitas yang dihasilkan.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, gambaran tentang pekerjaan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut.

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	51	51.0	51.0	51.0
	WIRASWASTA	21	21.0	21.0	72.0
	PELAJAR/ MAHASISWA	23	23.0	23.0	95.0
	LAIN-LAIN	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 membahas tentang pekerjaan responden. Adapun jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 51 responden dengan persentase 51%, responden yang bekerja sebagai wiraswata sebanyak 22 responden dengan persentase 22%, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 23 responden dengan persentase 23%, dan responden yang bekerja lainnya sebanyak 5 responden dengan persentase 5%. Dominannya responden yang bekerja sebagai PNS dikarenakan upah yang dibayarkan oleh pemerintah kepada para pegawainya

melalui rekening Bank Aceh, mereka menggunakan *mobile banking* untuk bisa mengecek upahnya sudah masuk ataupun belum. Sedangkan masyarakat lain yang pekerjaannya sebagai wiraswata kebanyakan menggunakan rekening BSI terlebih bagi masyarakat yang melakukan jual-beli online agar bisa diakses oleh seluruh masyarakat di Indonesia, karena rekening bank Aceh hanya diperuntukkan untuk masyarakat di Provinsi Aceh.

4.3 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun dalam kuisioner penelitian. Untuk dapat mengetahui kelayakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan maka dilakukanlah uji signifikan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Jika hasil dari uji tersebut didapatkan hasil r tabel $< r$ hitung atau r hitung $> r$ tabel maka butir-butir pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dikatakan sah atau valid.

Adapun untuk mengetahui pernyataan/pernyataan valid atau tidak didalam penelitian ini dapat diketahui dari nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Nilai product moment pada $df = n-2 = 100-2 = 98$ tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 0,1966. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	r tabel n =100	Pearson Corelatian (r hitung) n =100	Keterangan
Kenyamanan nasabah	0,1966		
KN1	0,1966	0,566	Valid
KN2	0,1966	0,780	Valid
KN3	0,1966	0,650	Valid
KN4	0,1966	0,525	Valid
KN5	0,1966	0,729	Valid
KN6	0,1966	0,651	Valid
Kemanfaatan Mobile Banking	0,1966		
KM1	0,1966	0,578	Valid
KM2	0,1966	0,579	Valid
KM3	0,1966	0,637	Valid
KM4	0,1966	0,772	Valid
KM5	0,1966	0,767	Valid
KM6	0,1966	0,572	Valid
Keputusan Penggunaan	0,1966		
KP1	0,1966	0,745	Valid
KP2	0,1966	0,914	Valid
KP3	0,1966	0,913	Valid

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa butir- butir pertanyaan dalam instrumen adalah valid, dibuktikan dengan r hitung lebih besar dari r tabel. Dimana diketahui r hitung terendah adalah 0,525 dan r hitung tertinggi adalah 0,914 serta diketahui juga r tabel sebesar 0,1966. Hal ini terlihat jelas bahwa r hitung > r tabel sehingga semua pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat dinyatakan valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan pada butir-butir pertanyaan untuk dapat diketahui apakah suatu instrument yang berikan reliabel atau tidak sehingga data yang dikumpulkan tersebut dapat dipercaya atau memenuhi aspek kehandalan. Suatu variabel yang dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga apabila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka instrument tersebut kurang reliabel dan bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda maka akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitass variabel kenyamanan nasabah, variabel kemanfaatan, dan variabel keputusan penggunaan *mobile banking*.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kenyamanan nasabah	6	0,731	Reliabel
Kemanfaatan mobile banking	6	0,726	Reliabel
Keputusan penggunaan	3	0,821	Reliabel

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa setiap pertanyaan/ Pernyataan dalam instrument yang digunakan dapat dinyatakan reliabel karena hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 dengan demikian seluruh

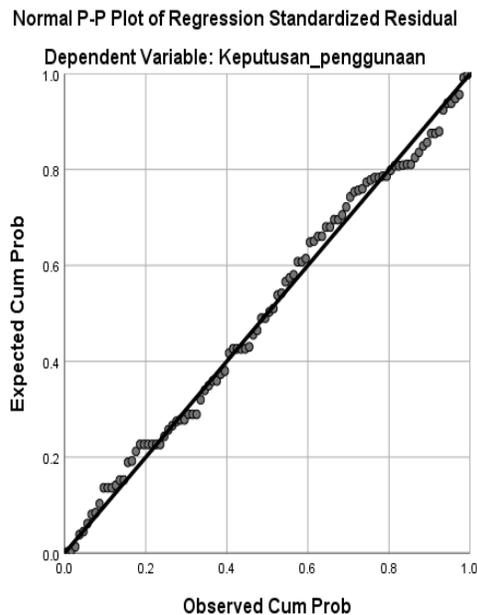
item pernyataan yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini telah terpercaya karena telah memenuhi kredibilitas standar *Cronbach's Alpha* dengan nilai alpha lebih dari 0,60.

4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal, suatu model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi yang normal ataupun mendekati normal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *normal p-plot* yang dapat di lihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1
Normal P-Plot



Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Gambar 4.1 memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena telah memenuhi normalitas. Selain melakukan pengujian *normal p-plot*, peneliti juga melakukan pengujian dengan menggunakan *One Sample Kolmogorow Smirnov* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

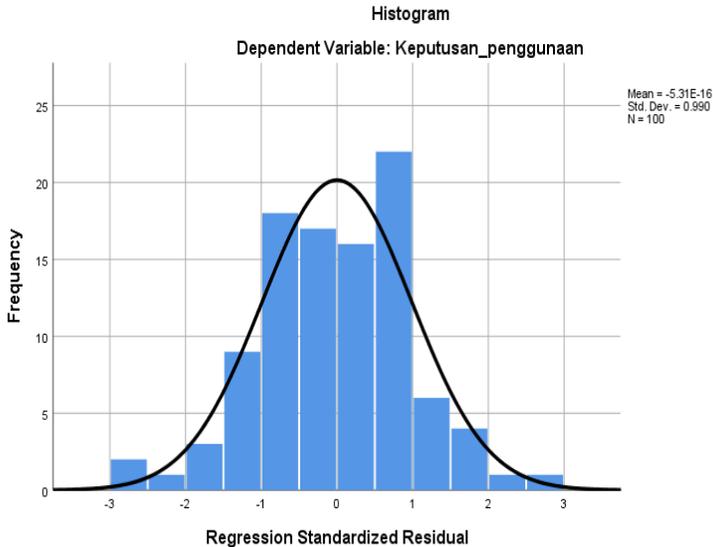
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27797119
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.048
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov smirnov adalah 0,200 lebih besar dari 0,05, sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal. Selain itu, peneliti juga melakukan pengujian menggunakan histogram yang dapat di lihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.2
Grafik Histogram



Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat kita lihat bahwa tampilan grafik histogram dimana distribusi data membentuk lonceng, artinya tidak condong ke kiri maupun ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal.

Setelah melihat kedua gambar di atas yaitu gambar *normal p-plot* dan gambar grafik histogram dapat disimpulkan bahwa pada gambar *normal p-plot* terlihat titik-titik hanya menyebar disekitar garis diagonal dan pada gambar grafik histogram juga memberikan pola yang seimbang. Dari kedua gambar tersebut menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan dapat dinyatakan layak untuk digunakan.

4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kenyamanan_Nasabah	.769	1.301
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.769	1.301

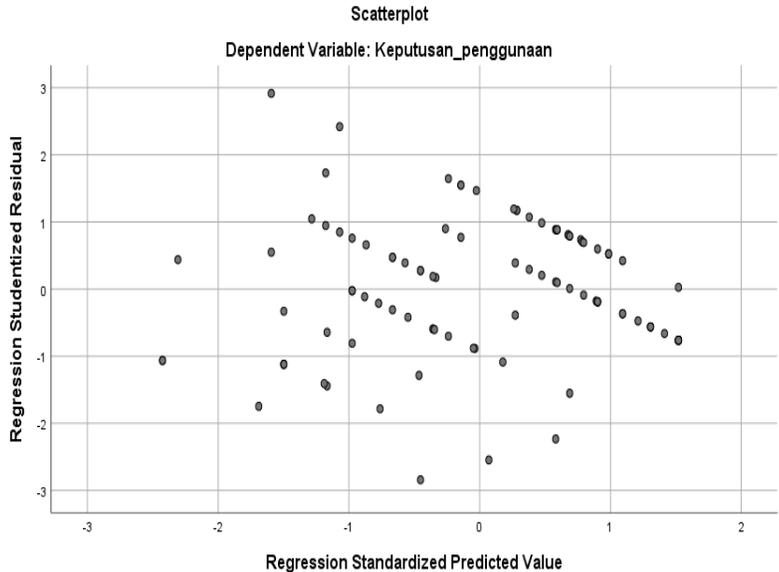
a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan
Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF yang lebih besar kecil dari 10 dan memiliki nilai *tolerance value* yang lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi yang namanya multikolinieritas.

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji scatterplot yang dapat di lihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.3
Scatterplot



Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat kita lihat bahwa penyebaran data pada scatterplot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu atau naik turun serta tidak mengelompok menjadi satu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga model regresi ini layak dipakai untuk menganalisis pengaruh kenyamanan, kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh pada masyarakat Kuta Blang.

4.5 Hasil Penelitian

4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kenyamanan (X_1), kemanfaatan (X_2) terhadap variabel dependen keputusan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* (Y). Adapun hasil pengujiannya dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.287	1.512		.190	.850
	Kenyamanan_Nasabah	.126	.057	.187	2.189	.031
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.364	.055	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan
Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan Tabel 4.9 maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 0,287 + 0,126X_1 + 0,364X_2 + e$$

1. Nilai konstanta pada Tabel 4.9 memiliki nilai sebesar 0.287. Hal ini berarti apabila variabel kenyamanan dan kemanfaatan memiliki nilai 0 maka keputusan penggunaan

mobile banking ACTION BAS pada masyarakat Kuta Blang tetap memiliki nilai konstanta 0,287.

2. Variabel kenyamanan nasabah (X_1) memiliki nilai sebesar 0,126 yang berarti variabel ini berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* BAS pada masyarakat Kuta Blang. Apabila kenyamanan nasabah meningkat 1 satuan maka variabel keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* BAS pada masyarakat Kuta Blang juga akan meningkatkan sebesar (0,126) atau 12,6%.
3. Variabel kemanfaatan (X_2) memiliki nilai sebesar 0,364 yang berarti variabel ini berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* BAS pada masyarakat Kuta Blang. Apabila kemanfaatan meningkat 1 satuan maka variabel keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* BAS pada masyarakat Kuta Blang juga akan meningkat sebesar (0,364) atau 36,4%.

4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis

a) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen kenyamanan (X_1), kemanfaatan (X_2) terhadap variabel dependen keputusan penggunaan *mobile banking ACTION* BAS pada masyarakat Kuta

Blang (Y). Uji t dapat diketahui dengan membandingkan nilai t hitung terhadap t tabel, jika t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y, ataupun bisa juga dengan melihat nilai signifikansi pada tabel uji t, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel X terhadap Y dapat diketahui dari nilai t hitung $> t$ tabel. Nilai product moment pada $df = n-k-1$ (dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel), $df = 100-2-1 = 97$ tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 1,984. Adapun hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.10
Hasi Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.287	1.512		.190	.850
	Kenyamanan_Nasabah	.126	.057	.187	2.189	.031
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.364	.055	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan
Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Dari hasil uji parsial pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa:

1. Variabel kenyamanan (X_1) menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,189) $>$ t tabel (1,984) dan nilai signifikansi 0,031

$< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kenyamanan (X_1) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang (Y).

2. Variabel kemanfaatan (X_2) menunjukkan bahwa nilai t hitung ($6,661$) $>$ t tabel ($1,984$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kemanfaatan (X_2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang (Y).

b) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen kenyamanan (X_1) dan kemanfaatan (X_2) yang dimasukkan dalam suatu model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang (Y). Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap F tabel, jika F hitung $>$ F tabel maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel kenyamanan (X_1) dan kemanfaatan (X_2) berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang (Y). Nilai *product moment* $df_1 = k - 1$ (k adalah jumlah seluruh variabel $x + y$, dimana $x = 2$ dan $y = 1$), untuk mendapatkan nilai F tabel $df_2 = n - k = 100 - 3 = 97$ dengan tingkat

kesalahan 5% adalah sebesar 3,090. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.072	2	68.536	41.116	.000 ^b
	Residual	161.688	97	1.667		
	Total	298.760	99			

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan_Mobile_Banking, Kenyamanan_Nasabah

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel 4.11 diperoleh nilai F hitung sebesar (41,116) > F tabel (3,09) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yaitu kenyamanan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang.

c) Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Pengujian ini pada dasarnya digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen yang di sebabkan oleh variabel independen. Jika nilai koefisien determinan semakin besar, maka persentase perubahan variabel dependen yang di sebabkan oleh variabel independen juga semakin tinggi.

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.448	1.291

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan_Mobile_Banking, Kenyamanan_Nasabah

b. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Sumber: Data Primer (Diolah), 2022

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai R² sebesar (0,459) atau 45,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kenyamanan dan kemanfaatan adalah sebesar 45,9% terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang, sedangkan sisanya 54,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

4.6.1 Pengaruh Kenyamanan Terhadap Keputusan Masyarakat Kuta Blang Menggunakan Mobile Banking ACTION PT. Bank Aceh Syariah

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan variabel kenyamanan nasabah berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang. Hal tersebut dibuktikan dengan t hitung (2,189) > t tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan variabel kenyamanan nasabah (X_1) memiliki nilai sebesar 0,126 yang berarti

apabila kenyamanan nasabah meningkat 1 satuan maka variabel keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang juga akan meningkat sebesar 12,6%.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang dipengaruhi oleh kenyamanan nasabah disebabkan beberapa hal. Nasabah lebih senang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* karena tidak perlu mengantri di bank atau ATM, sehingga menghemat waktu pada saat melakukan transaksi keuangan. Kemudian nasabah dapat mengakses *mobile banking ACTION BAS* kapanpun dan dimanapun selama 24, dan cara menggunakan aplikasinya juga mudah. *Mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi bagi nasabah, karena nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun sehingga akan lebih menghemat waktu dibandingkan dengan transaksi *interpersonal*, khususnya bagi nasabah yang sibuk (Poon, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2019) pada masyarakat Kecamatan Medan Selayang yang menunjukkan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Hasil tersebut menunjukkan sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yang bisa diakses melalui *smartphone* pribadi nasabah.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Regita (2020) pada nasabah BRIS KC A Rivai Palembang yang menyatakan bahwa variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Nasabah masih takut PIN atau password yang digunakan pada saat mengakses *mobile banking* diketahui oleh orang lain. PIN tersebut bisa saja digunakan oleh orang lain untuk melakukan transaksi tanpa diketahui oleh dirinya.

4.6.2 Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Masyarakat Kuta Blang Menggunakan *Mobile Banking ACTION PT. Bank Aceh Syariah*

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan variabel kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang. hal tersebut dibuktikan dengan t hitung (6,661) > t tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan variabel kemanfaatan (X_2) memiliki nilai sebesar 0,364 yang berarti apabila kemanfaatan meningkat 1 satuan maka variabel keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang juga akan meningkat sebesar 36,4%. Dari hasil pengujian regresi linear berganda, dapat kita lihat bahwa nilai variabel kemanfaatan (0,364) lebih besar dari variabel kenyamanan (0,126), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemanfaatan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi keputusan

penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang dipengaruhi oleh kemanfaatan disebabkan beberapa hal. Nasabah lebih senang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* karena dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tidak harus ke bank, termasuk dalam pengecekan saldo dilakukan melalui *smartphone*. Selanjutnya nasabah juga menggunakan *mobile banking ACTION BAS* dapat meningkatkan kinerja dan menambah produktifitas karena menggunakan waktu efisien. Hal tersebut menunjukan bahwa nasabah menggunakan suatu produk atau jasa apabila dapat memberikan kontribusi positif bagi dirinya (Hadi dan Novi, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulidiyah (2017), Afifah (2017) dan Ricmala (2016). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa kemanfaatan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Kemanfaatan yang diperoleh membuat pekerjaannya lebih cepat terselesaikan, meningkatkan kinerja pengguna dan menambah jumlah produktifitas yang dihasilkan.

4.6.3 Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Masyarakat Kuta Blang Menggunakan Mobile Banking ACTION PT. Bank Aceh Syariah

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan nasabah dan kemanfaatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai f hitung yaitu sebesar $(41,116) > f$ tabel $(3,090)$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Kemudian dilihat dari hasil uji koefisien determinan (R^2) menunjukkan nilai sebesar $0,459$ atau $45,9\%$, sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kenyamanan nasabah dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang yaitu $45,9\%$, sedangkan sisanya $54,1\%$ dipengaruhi oleh variabel lainnya, seperti variabel kepercayaan (Regita, 2020), fitur layanan (Regita, 2020), kemudahan penggunaan (Maulidiyah, 2017), kesesuaian (Maulidiyah, 2017), sikap (Ricmala, 2016) dan lain-lain.

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa secara simultan tingkat kenyamanan nasabah dan kemanfaatan mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang. Hal ini dikarenakan seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* sudah merasakan kenyamanan dan kemanfaatan dalam melakukan transaksi dengan *mobile banking*

ACTION BAS. Kenyamanan yang dirasakan dan kemanfaatan yang diperoleh akan membuat nasabah atau masyarakat dengan senang hati menyarankan produk tersebut kepada nasabah lain. Nasabah ingin agar nasabah lain merasakan kenyamanan dan kemanfaatan dari menggunakan *mobile banking ACTION BAS*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Pengaruh Kenyamanan dan Kemanfaatan Terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION PT. Bank Aceh* pada masyarakat Kuta Blang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kenyamanan nasabah (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang, dibuktikan dengan t hitung (2,189) > t tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$. Hal ini disebabkan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* karena menghemat waktu dan tidak perlu mengantri pada saat melakukan transaksi keuangan. Kemudian transaksi tersebut juga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama 24 jam.
2. Kemanfaatan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang, dibuktikan dengan t hitung (6,661) > t tabel (1,984) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. hal ini disebabkan masyarakat Kuta Blang menggunakan *mobile banking ACTION BAS* dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, bisa melakukan pengecekan saldo melalui *smartphone*

dan tidak harus ke bank. Masyarakat Kuta Blang juga menggunakan *mobile banking ACTION BAS* karena waktu yang digunakan untuk melakukan transaksi lebih efisien, sehingga meningkatkan kinerja dan menambah produktifitas yang dihasilkan.

3. Kenyamanan nasabah (X_1) dan kemanfaatan (X_2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking ACTION BAS* pada masyarakat Kuta Blang, dibuktikan dengan nilai f hitung yaitu sebesar $(41,116) > f$ tabel $(3,09)$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dikarenakan masyarakat Kuta Blang sudah merasakan kenyamanan dan kemanfaatan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *mobile banking ACTION BAS*. Setelah merasakan kenyamanan dan kemanfaatan tersebut membuat masyarakat dengan senang hati menyarankan produk atau jasa tersebut kepada masyarakat lain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada masyarakat Kuta Blang agar mencari informasi terkait manfaat *mobile banking ACTION Bank Aceh*. Manfaat *Mobile banking ACTION* bagi masyarakat yaitu memberikan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien. Kemudian *mobile banking* juga menyediakan berbagai macam fitur layanan

seperti pembelian pulsa, transfer, pembayaran tagihan dan lain-lain. Dengan menggunakan *mobile banking* semua layanan tersebut dapat diakses di rumah oleh masyarakat dengan menggunakan *handphone*.

2. Kepada pihak Bank Aceh diharapkan agar meningkatkan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat tentang kenyamanan dan kemanfaatan dari menggunakan *mobile banking ACTION BAS*. Sosialisasi dan promosi tersebut dapat dilakukan kepada masyarakat Kuta Blang melalui media massa maupun media sosial. Selain itu, peneliti juga berharap kepada pihak bank untuk mempertahankan dan meningkatkan lagi manfaat dari layanan *mobile banking* sehingga dengan bertambahnya manfaat *mobile banking* juga meningkatkan kemanfaatan yang didapatkan oleh pengguna.
3. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada masyarakat Kecamatan Kuta Blang, oleh karena itu peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dalam ruang lingkup yang berbeda dan menggunakan variabel-variabel lain yang peneliti tidak gunakan seperti variabel keamanan, pengetahuan dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Risma. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri. *Skripsi tidak dipublikasi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Afrianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2019). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV Zigie Utama
- Andrianto., & Firmansyah (2019). *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: Qiara media
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bambang. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Kecamatan Kuta Blang Dalam Angka 2021*. Bireuen: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bireuen
- Sangadji, E. M & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Hadi dan Novi, (2015). Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*.
- Ikatan Bankir Indonesia (2013), *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Istiarni, P. R. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang *Internet Bankig* Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Istiqomah, (2019). Pengaruh Pengetahuan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. *Jurnal Ekonomi*. Lampung: Univaersitas Lampung.
- Kartiniwati. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Generasi Millenials Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri KC Banda Aceh). *Skripsi tidak dipublikasi*. Banda Aceh: UIN Ar-raniry.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kurnianto, Andi. (2020) Pengaruh Harga, Produk dan Kenyamanan Terhadap Preferensi Dalam Belanja Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. *Skripsi tidak dipublikasi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Kurniawati, Dita. (2017). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Oleh Perangkat Desa Gandulan Kecamatan Kaloran Kabupaten Temanggung. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Machali, Imam., & Hidayat, Ara. (2018). *The Handbook Of Education Management: Teori Dan Praktik Pengelolaan*

Sekolah/Madrasah Di Indonesia Edisi 2. Jakarta: Prenada Media Grup

- Maulidiyah, Sakina (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya. *Artikel Ilmiah*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Muflih, (2016). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi. Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal ilmu perbankan dan keuangan Syariah*. 2(1), 87-104
- Panjaitan,Wanita. (2019). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang. *Jurnal Ekonomi*. Medan: USU
- Pranidana, S.A. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA Untuk Menggunakan KLIK-BCA. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Pratama, A., Shaleh, F, M., Zahra, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan *Mobile Banking*. *Jurnal Akun Nabelo*. 2(1), 204-216.
- Poon, W. C. (2018). User Adoption Of E-Banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*. 23(1),59-69

- Rahayu, P.P. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Ricmala, Ziza. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Sikap Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking bagi Nasabah Bank Mnadiri Surabaya. *Artikel Ilmiah*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Regita, Ayu. (2020). Analisis Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Serta Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRIS KC Rivai Palembang. *Skripsi*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Rival. (2012). Pengaruh Teknologi Informasi dan Keahlian Komputer Terhadap Sistem Informasi (Studi empiris pada Perusahaan penerbangan yang beroperasi di wilayah Pekanbaru). *Skripsi*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Saputri, Dara. (2017). Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. *Skripsi*. Solo: UIN Salatiga.
- Sujarweni V. Wiratna, (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tatang, (2017). *Kebijakan Deviden Teori, Empiris Dan Implikasi*. Jakarta: UPP STIM YPN
- Wahid, Abdul. (2016). *Memahami Dan Membedah Obligasi Pada Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Wangari, H., & Muturi Willy. (2014). Factors Affecting Adoption Of Mobile Banking. *Internasional Journal Of Social Sciences Management And Entrepreneurship*. 1(3), 92-112

Widyarini, (2015). *Membumikan Akuntansi Syraiah Di Indonesia*. Tangerang: Shambie Publisher.

Zabdi, Aria. (2016). Kajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta. *Thesis*. Universitas ATMA jaya



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN FEBI UIN AR-RANIRY 2021

IDENTITAS RESPONDEN

MASYARAKAT KECAMATAN KUTABLANG YANG MEMILIKI FASILITAS MOBILE BANKING ACTION PT. BANK ACEH SYARIAH

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Kuesioner ini disusun oleh Isnayanti, mahasiswi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan mata kuliah akhir atau skripsi yang berfokus pada masyarakat Kecamatan Kutablang yang memiliki fasilitas *mobile banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu pengaruh kenyamanan dan kemanfaatan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh terhadap keputusan masyarakat Kuta Blang.

Partisipasi anda sangat diharapkan dalam penelitian untuk dapat berkontribusi mencari tahu bagaimana pengaruh kenyamanan dan kemanfaatan penggunaan *mobile banking ACTION* Bank Aceh terhadap keputusan masyarakat Kutablang. Anda dapat memberi ceklis (✓) pada jawaban yang paling tepat menurut anda. Kerahasiaan dan identitas anda akan dilindungi dan tidak akan diidentifikasi. Survei ini hanya digunakan untuk tujuan skripsi ini.

Partisipasi anda akan sangat dihargai
Terima kasih,

Isnayanti
Isnayanti2002@gmail.com

**PENGARUH KENYAMANAN DAN KEMANFAATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE
BANKING ACTION* PT. BANK ACEH SYARIAH PADA
MASYARAKAT KUTA BLANG (Studi Kasus Pada
Masyarakat Kecamatan Kuta Blang)**

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda [√] pada jawaban yang dipilih, sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i. Mohon berikan jawaban yang akurat pada pernyataan berikut ini.

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama : (tidak wajib diisi)
2. Alamat : (tidak wajib diisi)
3. Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
4. Usia:
 17-27 tahun
 28-38 tahun
 39-49 tahun
 >50 tahun
5. Jenjang Pendidikan :
 SD
 SMP
 SMA
 D1/D3
 Sarjana
6. Pekerjaan :
 PNS
 Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa
 Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan. Dengan cara memberikan ceklis [√] pada pilihan jawaban yang tersedia mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju) sampai skala 5 (sangat setuju)

Keterangan.

- STS = Sangat Tidak Setuju
- TS = Tidak Setuju
- N = Netral
- S = Setuju
- SS = Sangat Setuju

1. Variabel Kenyamanan (X1)

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	saya dapat mengakses <i>mobile banking</i> kapanpun dan dimanapun selama 24 jam					
2.	Saya dapat melakukan transaksi keuangan melalui smartphone					
3.	saya tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi keuangan					
4.	Mobile banking dapat menghemat waktu saya karena tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi keuangan					
5.	Mobile banking dapat diakses dengan mudah					
6.	Transaksi akan lebih cepat dengan menggunakan mobile banking					

2. Variabel Kemanfaatan (X2)

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Mobile banking sangat bermanfaat bagi saya					
2.	Mobile banking dapat meningkatkan kinerja pekerjaan saya					
3.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menambah produktivitas kerja saya					
4.	Penggunaan <i>mobile banking</i> menguntungkan bagi saya					
5.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan cepat					
6.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat melakukan pengecekan saldo setiap saat					

3. Variabel Keputusan penggunaan *mobile banking* (Y)

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> atas kemauan saya sendiri					
2.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena saran dari keluarga/teman					
3.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena kebutuhan sehari-hari					

Lampiran 2: Karakteristik Responden

No	Data Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	2	3	5	1
2	2	3	3	4
3	2	3	5	1
4	2	3	5	1
5	1	1	4	1
6	1	4	5	1
7	2	1	4	1
8	1	2	3	1
9	1	1	4	1
10	2	3	5	1
11	2	1	3	3
12	1	1	3	3
13	1	4	5	1
14	1	4	5	1
15	2	3	3	4
16	2	1	4	1
17	1	3	5	1
18	2	2	3	2
19	2	1	4	2
20	2	1	4	2
21	1	3	5	1
22	1	4	5	1
23	2	1	3	3
24	2	1	4	2
25	1	3	3	2
26	1	3	2	2

27	2	2	2	2
28	2	4	5	1
29	1	2	4	1
30	1	3	5	1
31	2	4	5	1
32	2	4	5	2
33	2	3	5	1
34	2	1	3	3
35	1	1	3	3
36	1	3	5	2
37	2	3	5	1
38	2	2	4	1
39	1	4	5	1
40	2	2	4	1
41	2	3	5	1
42	2	2	5	2
43	1	1	4	2
44	2	1	4	2
45	2	3	5	2
46	1	2	5	1
47	2	1	3	3
48	2	3	5	1
49	1	4	5	1
50	2	1	3	3
51	2	1	3	3
52	1	1	2	2
53	2	3	3	2
54	1	4	5	1
55	2	2	3	4
56	1	4	5	1
57	1	1	3	3

58	1	3	3	1
59	2	3	5	1
60	2	4	5	1
61	1	1	3	3
62	1	3	5	2
63	1	2	5	1
64	2	1	3	3
65	1	2	3	2
66	2	3	5	1
67	2	2	3	4
68	2	1	3	3
69	1	3	5	1
70	2	3	5	1
71	2	2	3	4
72	2	3	5	1
73	2	2	5	2
74	2	1	3	3
75	2	1	3	2
76	1	3	5	1
77	2	1	3	3
78	2	2	3	1
79	2	3	5	1
80	2	3	3	1
81	1	1	3	3
82	2	1	3	3
83	2	1	3	3
84	2	3	5	1
85	1	2	5	2
86	2	1	3	3
87	2	3	5	1
88	2	3	5	2

89	2	1	3	3
90	1	2	5	1
91	2	1	3	3
92	2	1	3	3
93	2	3	5	1
94	1	3	5	1
95	2	1	3	3
96	2	3	5	1
97	2	2	5	1
98	1	1	3	3
99	2	3	5	1
100	2	3	5	1

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	36	36.0	36.0	36.0
	PEREMPUAN	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-27	34	34.0	34.0	34.0
	28-38	18	18.0	18.0	52.0
	39-49	36	36.0	36.0	88.0
	>50	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	3.0	3.0	3.0
	SMA	37	37.0	37.0	40.0
	D1/D3	12	12.0	12.0	52.0
	SARJANA	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	51	51.0	51.0	51.0
	WIRASWASTA	21	21.0	21.0	72.0
	PELAJAR/MAHASIS WA	23	23.0	23.0	95.0
	LAIN-LAIN	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3: Jawaban Kuesioner Responden

1. Kenyamanan Nasabah (KN)

No	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	$\sum X_1$
1	4	5	5	5	4	4	27
2	5	5	4	5	5	4	28
3	5	3	3	5	3	4	23
4	4	3	5	4	4	5	25
5	5	5	4	5	5	4	28

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

37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	3	3	5	3	3	22
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	5	5	5	5	5	30
42	5	5	5	5	5	5	30
43	4	4	4	4	4	4	24
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	4	5	5	4	28
47	5	5	5	5	5	5	30
48	4	4	5	4	4	5	26
49	5	5	5	5	5	4	29
50	5	5	5	5	4	5	29
51	4	3	3	4	5	3	22
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	3	3	5	3	3	22
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	5	4	5	5	4	28
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	4	5	4	5	28
59	5	5	4	5	5	4	28
60	4	4	4	4	4	5	25
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	3	3	5	3	3	22
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	5	4	29
66	4	4	5	4	5	5	27
67	5	5	5	5	5	5	30

68	4	3	5	4	3	5	24
69	5	5	4	5	5	4	28
70	5	5	4	5	4	4	27
71	4	4	5	4	4	5	26
72	5	5	3	5	5	3	26
73	5	5	3	5	5	3	26
74	4	4	5	4	4	5	26
75	5	5	3	5	5	3	26
76	5	3	5	5	3	5	26
77	4	4	5	4	4	5	26
78	4	4	5	4	4	5	26
79	4	4	5	4	4	5	26
80	5	5	3	5	5	3	26
81	5	5	4	5	4	4	27
82	4	4	3	4	4	3	22
83	5	5	3	5	5	3	26
84	5	3	4	5	3	4	24
85	4	4	5	4	5	5	27
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	3	4	4	3	22
88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	5	5	5	5	5	30
90	4	4	4	4	4	4	24
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	5	5	5	5	5	30
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	5	5	30
95	5	3	3	5	3	3	22
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	3	4	4	4	23
98	5	5	3	5	5	5	28

99	4	4	3	5	5	5	26
100	4	4	5	4	4	4	25

2. Kemanfaatan *Mobile Banking* (KM)

NO	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	ΣX_2
1	4	5	5	5	4	4	27
2	5	4	4	3	3	5	24
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	3	3	4	22
6	3	3	3	5	5	3	22
7	4	5	5	3	5	4	26
8	5	3	4	4	4	5	25
9	4	5	4	5	5	4	27
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	4	4	4	4	5	26
12	5	5	4	3	3	5	25
13	5	3	5	5	5	5	28
14	5	4	4	4	4	5	26
15	4	5	5	5	5	4	28
16	5	5	5	3	5	5	28
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	4	5	5	5	29
19	5	3	5	4	4	5	26
20	4	3	4	5	5	4	25
21	5	5	4	5	5	5	29
22	5	5	5	4	4	5	28
23	4	4	4	5	5	4	26
24	5	5	5	5	5	5	30
25	3	5	4	3	4	3	22

26	4	4	4	5	5	4	26
27	5	5	4	5	5	5	29
28	5	3	4	4	4	5	25
29	4	3	4	4	4	4	23
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	5	4	5	5	5	29
32	4	4	4	4	4	4	24
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	3	3	3	3	4	20
35	5	3	4	4	4	5	25
36	4	5	5	5	5	4	28
37	5	4	4	4	4	5	26
38	5	5	5	5	5	5	30
39	5	4	3	3	3	5	23
40	5	4	4	4	4	5	26
41	4	5	5	5	5	4	28
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	4	4	4	4	5	26
44	4	5	5	5	5	4	28
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	5	5	5	5	4	28
48	4	3	4	4	4	4	23
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	5	5	5	5	4	28
51	4	4	4	3	4	4	23
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	3	3	3	3	4	20
54	5	3	4	4	4	5	25
55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	5	5	5	5	4	28

57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	3	5	5	5	5	28
59	4	4	5	5	5	4	27
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	3	5	5	5	4	26
62	4	5	4	3	3	4	23
63	5	3	4	4	4	5	25
64	4	3	4	5	5	4	25
65	4	5	5	5	5	4	28
66	4	5	4	4	4	4	25
67	4	4	5	5	5	4	27
68	4	5	5	5	5	4	28
69	4	5	4	4	4	4	25
70	4	4	5	5	5	4	27
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	3	4	3	4	5	24
73	3	3	4	3	3	3	19
74	5	5	5	5	5	5	30
75	3	5	4	3	3	3	21
76	4	4	4	5	5	4	26
77	4	5	5	5	5	4	28
78	5	3	4	4	4	5	25
79	4	3	5	5	5	4	26
80	3	5	4	3	5	3	23
81	5	4	4	4	4	5	26
82	4	5	4	5	5	4	27
83	5	4	4	5	5	5	28
84	3	4	4	4	4	3	22
85	4	5	5	5	5	4	28
86	5	5	4	5	5	5	29
87	5	4	4	3	3	5	24

88	5	5	5	5	5	5	30
89	5	4	3	5	5	5	27
90	5	5	4	4	4	5	27
91	5	5	5	5	5	5	30
92	5	3	4	5	5	5	27
93	3	4	5	4	4	3	23
94	5	5	3	5	5	5	28
95	5	3	4	3	3	5	23
96	4	3	5	4	4	4	24
97	5	4	3	4	4	5	25
98	5	5	4	5	4	5	28
99	5	5	5	5	5	5	30
100	3	5	3	4	4	4	23

3. Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* (KP)

No	KP1	KP2	KP3	ΣY
1	4	5	4	13
2	4	4	4	12
3	5	5	5	15
4	5	5	5	15
5	4	3	3	10
6	5	5	5	15
7	3	3	4	10
8	5	4	4	13
9	5	5	5	15
10	4	5	5	14
11	5	4	4	13
12	3	3	3	9
13	4	5	5	14

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

45	4	4	4	12
46	4	5	5	14
47	4	5	5	14
48	5	4	4	13
49	4	5	5	14
50	5	5	5	15
51	3	4	4	11
52	4	5	5	14
53	3	3	3	9
54	4	4	4	12
55	4	5	5	14
56	4	5	5	14
57	3	4	4	11
58	5	5	5	15
59	4	5	5	14
60	5	4	4	13
61	5	5	5	15
62	4	3	3	10
63	5	4	4	13
64	5	5	5	15
65	4	5	5	14
66	4	4	4	12
67	4	5	5	14
68	5	5	5	15
69	4	4	4	12
70	4	5	5	14
71	5	5	4	14
72	3	3	4	10
73	4	4	3	11
74	5	5	5	15
75	3	3	3	9

76	4	5	5	14
77	5	5	5	15
78	5	4	4	13
79	5	5	5	15
80	5	5	5	15
81	4	4	4	12
82	5	4	5	14
83	4	5	5	14
84	4	4	4	12
85	5	5	5	15
86	5	4	5	14
87	4	3	3	10
88	4	5	5	14
89	5	5	5	15
90	4	4	4	12
91	5	5	4	14
92	5	5	5	15
93	4	5	4	13
94	4	5	5	14
95	4	3	3	10
96	4	4	4	12
97	4	4	4	12
98	5	5	5	15
99	4	5	5	14
100	5	4	5	14

Frekuensi Jawaban Responden

1. Kenyamanan nasabah

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
1.	saya dapat mengakses <i>mobile banking</i> kapanpun dan dimanapun selama 24 jam	-	-	-	41/ 41%	59/ 59%	100/ 100%	459	4.59
2.	Saya dapat melakukan transaksi keuangan melalui <i>smartphone</i>	-	-	15/ 15%	34/ 34%	51/ 51%	100/ 100%	436	4.36
3.	saya tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi keuangan	-	-	19/ 19%	36/ 36%	45/ 45%	100/ 100%	426	4.26
4.	<i>Mobile banking</i> dapat menghemat waktu saya karena tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi keuangan	-	-	-	40/ 40%	60/ 60%	100/ 100%	460	4.60
5.	<i>Mobile banking</i> dapat diakses dengan mudah	-	-	13/ 13%	37/ 37%	50/ 50%	100/ 100%	437	4.37
6.	Transaksi akan lebih cepat dengan menggunakan <i>mobile banking</i>	-	-	15/ 15%	43/ 43%	42/ 42%	100/ 100%	427	4.27

2. Kemanfaatan *mobile banking*

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Total	skor	Rata-rata
1.	Mobile banking sangat bermanfaat bagi saya	-	-	8/ 8%	40/ 40 %	52/ 52%	100/ 100%	444	4.44
2.	Mobile banking dapat meningkatkan kinerja pekerjaan saya	-	-	23/ 23%	27/ 27 %	50/ 50%	100/ 100%	427	4.27
3.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menambah produktivitas kerja saya	-	-	8/ 8%	50/ 50 %	42/ 42%	100/ 100%	434	4.34
4.	Penggunaan <i>mobile banking</i> menguntungkan bagi saya	-	-	17/ 17%	29/ 29 %	54/ 54%	100/ 100%	437	4.37
5.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan cepat	-	-	11/ 11%	34/ 34 %	55/ 55%	100/ 100%	444	4.44
6.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> dapat melakukan pengecekan saldo setiap saat	-	-	7/ 7%	41/ 41 %	52/ 52%	100/ 100%	445	4.45

3. Keputusan penggunaan *mobile banking*

NO	DAFTAR PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Total	skor	Rata-rata
1.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> atas kemauan saya sendiri	-	-	10/ 10%	46/ 46%	44/ 44%	100/ 100%	434	4.34
2.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena saran dari keluarga/teman	-	-	12/ 12%	35/ 35%	53/ 53%	100/ 100%	441	4.41
3.	Saya menggunakan <i>mobile banking</i> karena kebutuhan sehari-hari	-	-	10/ 10%	37/ 37%	53/ 53%	100/ 100%	443	4.43

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN
KN1	Pearson Correlation	1	.412	.018	.896	.266	.031	.566
	Sig. (2-tailed)		.000	.861	.000	.008	.761	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN2	Pearson Correlation	.412	1	.229	.376	.815	.200	.780
	Sig. (2-tailed)	.000		.022	.000	.000	.046	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	.018	.229	1	-.016	.233	.824	.650
	Sig. (2-tailed)	.861	.022		.873	.020	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	.896	.376	-.016	1	.198	.023	.525
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.873		.049	.819	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	.266	.815	.233	.198	1	.243	.729
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.020	.049		.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN6	Pearson Correlation	.031	.200	.824	.023	.243	1	.651
	Sig. (2-tailed)	.761	.046	.000	.819	.015		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KN	Pearson Correlation	.566	.780	.650	.525	.729	.651	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

2. Hasil Uji Validitas Variabel Kemanfaatan *Mobile Banking*

Correlations

		KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM
KM1	Pearson Correlation	1	.041	.102	.181	.107	.988	.578
	Sig. (2-tailed)		.685	.312	.072	.291	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM2	Pearson Correlation	.041	1	.355	.293	.363	.056	.579
	Sig. (2-tailed)	.685		.000	.003	.000	.577	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

KM3	Pearson Correlation	.102	.355**	1	.456**	.521**	.070	.637**
	Sig. (2-tailed)	.312	.000		.000	.000	.489	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM4	Pearson Correlation	.181	.293**	.456**	1	.846**	.177	.772**
	Sig. (2-tailed)	.072	.003	.000		.000	.078	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM5	Pearson Correlation	.107	.363**	.521**	.846**	1	.099	.767**
	Sig. (2-tailed)	.291	.000	.000	.000		.328	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM6	Pearson Correlation	.988**	.056	.070	.177	.099	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.577	.489	.078	.328		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM	Pearson Correlation	.578**	.579**	.637**	.772**	.767**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

3. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan *Mobile Banking*

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP
KP1	Pearson Correlation	1	.466**	.469	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.466**	1	.872**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.469**	.872**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Keputusan_ penggunaan	Pearson Correlation	.745**	.914**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	6

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemanfaatan Mobile Banking

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	6

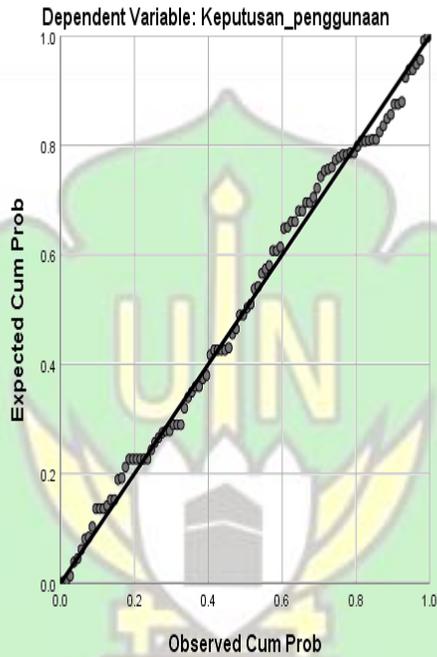
3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan Mobile Banking

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	3

Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

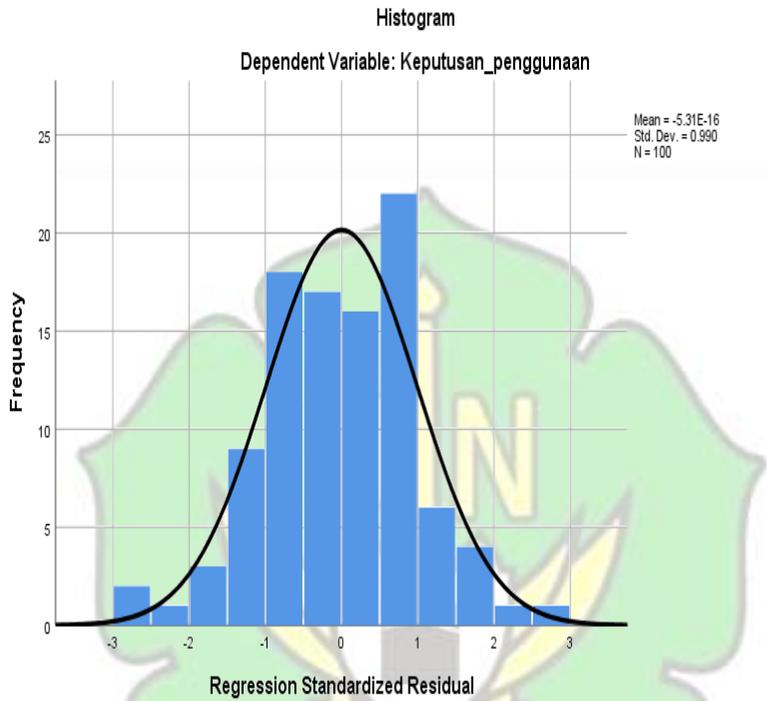
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27797119
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.048
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



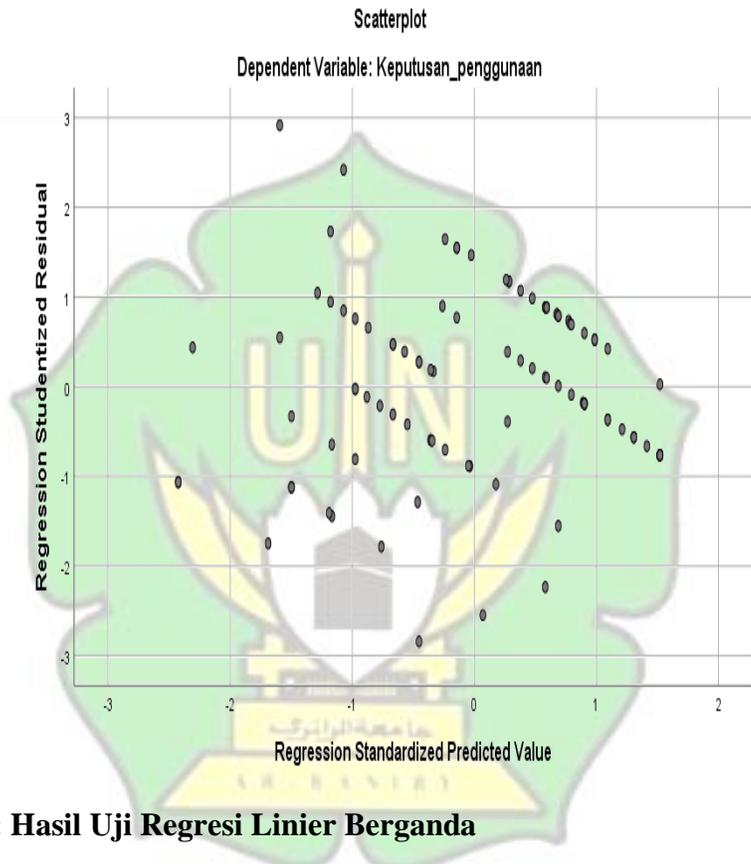
Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kenyamanan_Nasabah	.769	1.301
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.769	1.301

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.287	1.512		.190	.850
	Kenyamanan_Nasabah	.126	.057	.187	2.189	.031
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.364	.055	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran 10: Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.287	1.512		.190	.850
	Kenyamanan_Nasabah	.126	.057	.187	2.189	.031
	Kemanfaatan_Mobile_Banking	.364	.055	.568	6.661	.000

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran 11: Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	137.072	2	68.536	41.116	.000 ^b
	Residual	161.688	97	1.667		
	Total	298.760	99			

a. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kemanfaatan_Mobile_Banking, Kenyamanan_Nasabah

Lampiran 12: Hasil Uji Koefisien Determinan R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.448	1.291

a. Predictors: (Constant), Kemanfaatan_Mobile_Banking, Kenyamanan_Nasabah

b. Dependent Variable: Keputusan_penggunaan

Lampiran 13

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Isnayanti
2. Tempat/Tgl. Lahir : Meureubo, 12 April 2000
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Belum Kawin
6. Pekerjaan : Mahasiwa
7. Alamat : Dusun Uroeng Rambe, Desa Meureubo Kecamatan Makmur Kabupaten Bireuen
8. Email : isnayanti2002@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

1. Min 40 Bireuen : 2005 - 2011
2. SMP Negeri 1 Peusangan : 2011 - 2014
3. SMA Negeri 1 Peusangan : 2014 - 2017
4. UIN Ar-Raniry Banda Aceh : 2017 - 2022

3. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Mahyeddin
2. Pekerjaan Ayah : Petani
3. Nama Ibu : Ummiyah, S. pd
4. Pekerjaan Ibu : PNS

Banda Aceh, 20 Januari 2022

Isnayanti