

SKRIPSI

**ANALISIS MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING MENGGUNAKAN KERANGKA
DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR
PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG ACEH**



Disusun Oleh:

**AI HARIR
NIM. 160603071**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**BANDA ACEH
2020 M / 1442 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Al Harir
NIM : 160603071
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

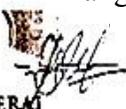
Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini saya

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab 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, 6 Juli 2020
Yang Menyatakan,




METERAN
TEMPEL
487CAJX084591821 Al Harir

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan
Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT
Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh**

Disusun Oleh:

Al Harir
NIM. 160603071

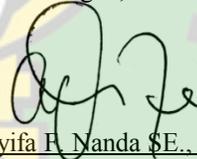
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program
Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry

Pembimbing I,



Khairul Amri S.E., M.Si.
NIDN. 0106077507

Pembimbing II,



T.Syifa F. Nanda S.E., AK., M.Acc.
NIDN. 2022118501

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



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

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG SKRIPSI

Al Harir
NIM. 160603071

Dengan Judul:

Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi Strata Satu bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin,

6 Juli 2020 M
15 Dzulqā'dah 1441 H

Banda Aceh
Tim Penilai Hasil Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,



Khairul Amri S.E., M.Si.
NIDN. 0106077507

T.Syifa F. Nanda SE., AK., M.Acc
NIDN. 2022118501

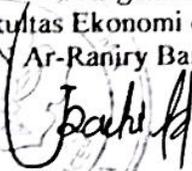
Penguji I,

Penguji II.



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

Riza Aulia, S.El., M.Sc
NIP. 198801302018031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.AgH
NIP. 196403141992031003





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

Jl. Syeikh 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

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Al Harir

NIM : 160603071

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : alharir98@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 KKKU skripsi

yang berjudul:

Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh

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 izin dari 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 : 6 Juli 2020

Mengetahui,

Penulis

Al Harir

NIM. 160603071

Pembimbing I

Khairu Amri S.E., M.Si.

NIDN. 0106077507

Pembimbing II

T. Svifa FN, SE., Ak. M. Acc.

NIDN. 2022118501

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَمَا الذِّهْنُ إِلَّا بَعْدَ التَّعَبِ

“Tidak ada kesenangan tanpa bersusah payah”

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua surgaku, Alm. Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk menyandarkan keluh kesah.

Untuk orang-orang yang kusayangi, dan untuk seluruh pejuang pendidikan yang akan menjadi prubahan bagi dunia yang lebih baik.



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, sang pencipta alam semesta, manusia dan kehidupan serta seperangkat aturanNya. Berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh”** dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Adapun penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari saran, petunjuk, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu penulis, baik dukungan moril maupun sarana prasarana pembelajaran.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag., dan Ayumiati, S.E., M.Si. sebagai Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam bidang kecerdasan akademik dan spiritual.

3. Muhammad Arifin, Ph.D. dan Akmal Riza, SE., M.Si. sebagai Ketua dan Sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Khairul Amri S.E., M.Si. dan T. Syifa FN, SE.,M.Acc.,Ak. Sebagai Dosen Pembimbing I dan II yang dengan sabar telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis
5. sebagai penguji I dan II yang telah memberikan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini
6. T. Syifa FN, SE.,M.Acc.,Ak.. sebagai Penasehat Akademik, Dosen-dosen dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Teristimewa kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda atas segala cinta, kasih sayang, doa, bimbingan, dukungan, dan nasehat yang luar biasa tiada hentinya. Kakak-kakak dan keluarga yang telah menghibur, memberi semangat, dukungan serta doa terbaik
8. Sahabat suka-duka selama perkuliahan seluruh tim kolombus. Tempat konsultasi dan bimbingan dari awal hingga akhir kak Nasyatil Fitriah. Untuk sahabat terbaik tempat sandaran keluh kesah Mailita, Dandi, dan Kamil terima kasih untuk segalanya. Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat terbaik lainnya yang

selalu men-support hingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu Uswatun Hasanah Mawardi, Nora Ulfa, Jihan, Husna, Ida, dan Febi. Keluarga besar Perbankan Syariah Leting 16, keluarga besar Racana Uin Ar-raniry, keluarga besar DKD Aceh, keluarga besar Jifas Family 616, keluarga besar Gerakan Pramuka Pesantren Aceh (GPP-Aceh), Tim KPM-DRI 2020 KCB dan keluarga besar Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Ulee Kareng. Atas segala dukungan, semangat dan motivasinya kepada penulis.

9. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan kerjasama demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah SWT kita berserah diri, semoga yang kita amalkan mendapat ridhoNya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 6 Juli 2020
Penulis,

Al Harir

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fatḥah</i> dan ya	Ai
◌ُ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauḷa*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا ي	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ ي	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى :ramā
قِيلَ :qīla
يَقُولُ :yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة)hidup
Ta *marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- 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:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah
طَلْحَةَ : Talḥah

Catatan: Modifikasi

- 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.
- 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 : Al Harir
NIM : 160603071
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh
Tgl Sidang : 6 Juli 2020
Tebal : 220 Halaman
Pembimbing I : Khairul Amri S.E., M.Si.
Pembimbing II : T. Syifa FN, SE.,M.Acc.,Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih untuk menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan kerangka *decomposed theory of planned behavior* yang meliputi minat, sikap, norma-norma subyektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan persepsian, pengaruh interpersonal dan keyakinan diri sendiri. Teknik pengambilan sample menggunakan *sampling insidental*. Metode penelitian yang digunakan adalah *structrural equation modeling* dengan menggunakan model *decomposed theory of planned behavior* dengan bantuan *software partial least square*. Dari beberapa hipotesis yang diajukan, hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat empat hipotesis hubungan langsung yang berpengaruh signifikan dan lima tidak berpengaruh secara signifikan, adapun terdapat dua hubungan tidak langsung yang signifikan dan satu hubungan tidak langsung yang tidak signifikan.

Kata Kunci: Minat, *Decomposed Theory Of Planned Behavior*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xi
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.5 Sistematika Pembahasan	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Pengertian Minat perilaku	15
2.2 Teori Penerimaan Teknologi.....	16
2.2.1 <i>Theory of Reasoned Action</i>	17
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	18
2.2.3 <i>Theory Acceptance Model</i>	21
2.2.4 <i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i>	23
2.3 Layanan Digital Perbankan Syariah.....	29
2.4 <i>Mobile Banking</i>	30
2.5 Teknologi Dalam Pandangan Islam	31

2.6	Penelitian Terkait	33
2.7	Kerangka Berpikir	44
2.8	Perumusan Hipotesis	46
2.8.1	Pengaruh Sikap Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	47
2.8.2	Pengaruh Norma-Norma Subyektif Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	48
2.8.3	Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	49
2.8.4	Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Sikap Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	50
2.8.5	Pengaruh Interpersonal Terhadap Norma Norma Subyektif Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	51
2.8.6	Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Kontrol Perilaku Persepsian Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	52
2.8.7	Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	53
2.8.8	Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	54
2.8.9	Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	55
2.8.10	Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Melalui Sikap Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	55
2.8.11	Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Melalui Norma-Norma Subyektif Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah	56
2.8.12	Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Melalui Kontrol Perilaku Persepsian	

Menggunakan Mobile Banking Oleh Nasabah	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	59
3.2 Batasan Penelitian.....	59
3.3 Lokasi Penelitian.....	60
3.4 Sumber Data, Populasi dan Sampel	61
3.4.1 Sumber Data	61
3.4.2 Populasi dan Sampel.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6 Skala Pengukuran.....	63
3.7 Uji Validitas	65
3.8 Uji Reliabilitas	66
3.9 Variabel Operasional Penelitian.....	66
3.10 Teknis Analisis Data	73
3.10.1 Definisi <i>Structural Equation Modeling</i>	73
3.10.2 Model <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i>	75
3.11 Evaluasi Model	78
3.11.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	78
3.11.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	83
3.12 Evaluasi <i>Direct Effect</i> dan <i>Indirect Effect</i>	87
3.12.1 Uji t	88
3.12.2 Uji Efek Mediasi	89
3.13 Pengujian Hipotesis.....	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	92
4.1.1 Gambaran Umum Dan Sejarah Bank Syariah Mandiri	92
4.1.2 Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri	94
4.1.2.1 Visi.....	94
4.1.2.2 Misi.....	94
4.1.3 Jasa Produk Bank Syariah Mandiri	95
4.2 Hasil Penelitian	96
4.2.1 Karakteristik Responden.....	96
4.2.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	96

4.2.1.2	Responden Menurut Usia	98
4.2.1.3	Responden Menurut Pekerjaan.....	100
4.2.1.4	Responden Menurut Pendidikan Terakhir	101
4.2.2	Deskripsi Variabel Atau Konstruk	103
4.2.3	Uji Validitas.....	108
4.2.3.1	Kegunaan Persepsian (X1)	108
4.2.3.2	Pengaruh Interpersonal (X2)	109
4.2.3.3	Keyakinan Diri Sendiri (X3)	109
4.2.3.4	Sikap (Y1)	110
4.2.3.5	Norma-Norma Subyektif (Y2)	111
4.2.3.6	Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	111
4.2.3.7	Minat Menggunakan (Z)	112
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	112
4.2.5	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)...	113
4.2.5.1	Uji Validitas Konvergen	114
4.2.5.2	Uji Validitas Diskriminan	115
4.2.5.3	Uji <i>Composite Reliability</i>	117
4.2.6	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	118
4.2.6.1	R-Square	118
4.2.6.2	Relevansi Prediksi (Q2).....	119
4.2.6.3	<i>Effect Size</i> (f2).....	119
4.2.6.4	<i>Goodness of Fit</i> (GoF)	120
4.2.7	Pengujian Hipotesis	121
4.2.7.1	Pengujian Hipotesis <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	121
4.2.7.2	Uji t (Uji Parsial) Dalam SmartPLS ...	123
4.2.7.3	Uji Efek Mediasi Dalam SPSS	130
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	133
4.3.1	Pengaruh Aspek Sikap Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	133
4.3.2	Pengaruh Aspek Norma Subyektif Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	134
4.3.3	Pengaruh Aspek Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	136

4.3.4	Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Terhadap Sikap Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	137
4.3.5	Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Norma Subyektif Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	138
4.3.6	Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Kontrol Perilaku Persepsian Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	139
4.3.7	Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	140
4.3.8	Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	141
4.3.9	Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	142
4.3.10	Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Melalui Sikap Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	143
4.3.11	Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Melalui Norma Subyektif Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	144
4.3.12	Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Melalui Kontrol Perilaku Persepsian Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	146
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		148
5.1	Kesimpulan	148
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	154
5.3	Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA		156
LAMPIRAN		163

DAFTAR TABEL

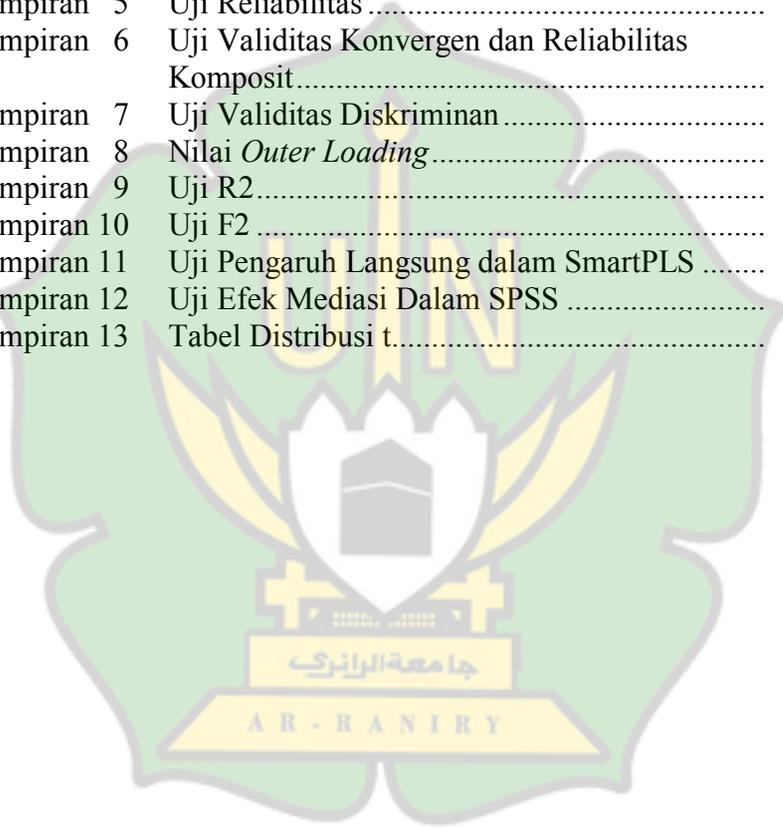
		Halaman
Tabel 1.1	Persentase Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri.....	6
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Pengukuran Skala Likert.....	65
Tabel 3.2	Operasional Variabel	67
Tabel 3.3	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran Reflektif.....	82
Tabel 3.4	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural	86
Tabel 4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
Tabel 4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	98
Tabel 4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	100
Tabel 4.4	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	102
Tabel 4.5	Statistik Deskripti	104
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X1	108
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	109
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel X3	109
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y1	110
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Y2.....	111
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Y3.....	111
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Z	112
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	113
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Konvergen.....	114
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Diskriminan	115
Tabel 4.16	Hasil Nilai Cross Loading.....	116
Tabel 4.17	Hasil Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	117
Tabel 4.18	Hasil <i>R Square</i>	118
Tabel 4.19	Hasil <i>f Square</i>	120
Tabel 4.20	Hasil Pengaruh Langsung SmartPLS.....	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Persentase Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model <i>Theory of Reasoned Action</i>	18
Gambar 2.2 Model <i>Theory Planned Behavior</i>	19
Gambar 2.3 Model <i>Technology Acceptance Model</i>	22
Gambar 2.4 Model <i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i>	25
Gambar 2.5 Model Penelitian Ketidakseimbangan Digital Menggunakan DTPB	28
Gambar 2.6 Kerangka Berpikir Penelitian	46
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM	75
Gambar 3.2 Jalur Hubungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	88
Gambar 3.3 Metode Pengujian Peranan Variabel Mediasi	90
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	99
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	102
Gambar 4.5 <i>Bootstrapping Mode</i>	123
Gambar 4.6 <i>Algorithm Model</i>	123
Gambar 4.7 Analisis Mediasi X1 Terhadap Z Melalui Y1	130
Gambar 4.8 Analisis Mediasi X2 Terhadap Z Melalui Y2	131
Gambar 4.9 Analisis Mediasi X3 Terhadap Z Melalui Y3	132

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian..... 162
Lampiran 2	Jawaban Responden 168
Lampiran 3	Statistik Deskriptif 172
Lampiran 4	Uji Validitas 173
Lampiran 5	Uji Reliabilitas 184
Lampiran 6	Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Komposit 186
Lampiran 7	Uji Validitas Diskriminan 186
Lampiran 8	Nilai <i>Outer Loading</i> 187
Lampiran 9	Uji R2 189
Lampiran 10	Uji F2 190
Lampiran 11	Uji Pengaruh Langsung dalam SmartPLS 191
Lampiran 12	Uji Efek Mediasi Dalam SPSS 191
Lampiran 13	Tabel Distribusi t 193



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dimulai sejak tahun 1991 dengan didirikannya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan PT BPRS Heraukat di Provinsi Aceh yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), sejak saat itu perkembangan Bank Syariah di Indonesia mulai menampakkan pergerakan ke arah yang lebih baik, dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992 maka dimulailah era perbankan syariah di Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi penduduk muslim terbanyak di Dunia maka dari itu tidak heran kebutuhan terhadap Bank Syariah sangat di perlukan untuk menyokong perekonomian rakyat agar lebih terjaga kesyariahannya.

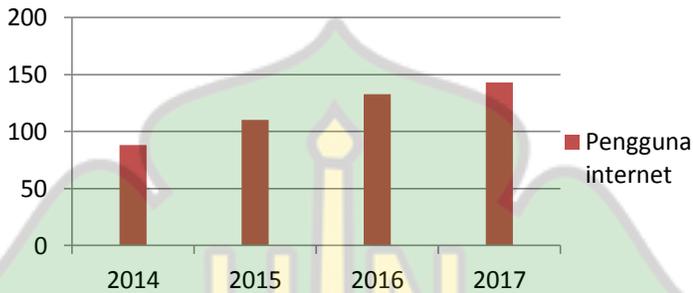
Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya praktik Bank Syariah tidak menggunakan konsep bunga seperti yang diterapkan oleh Bank Konvensional, Bank Syariah menggunakan praktik bagi hasil yang mana tidak memberatkan sebelah pihak dan juga tidak terdapat spekulasi didalam praktiknya, akan tetapi keadaan masyarakat sekarang tidak langsung mau beralih kepada Bank Syariah dikarenakan oleh beberapa faktor seperti fasilitas yang kurang memadai dan juga ketertarikan masyarakat terhadap Bank Syariah juga kurang maka dari itu Bank Syariah dituntut untuk siap

bersaing dengan Bank Konvensional agar tetap menjadi pilihan masyarakat.

Di tengah fenomena ini, perbankan syariah sebagai alternatif layanan perbankan yang mulai berkembang pesat, beberapa tahun terakhir dituntut untuk turut mengikuti perkembangan zaman dan mengadopsi penggunaan teknologi. Menurut Gloria dalam Mulyono (2018) mengatakan bahwa saat ini kita telah memasuki yang namanya era digital, setiap kegiatan yang kita lakukan tidak terlepas dari yang namanya teknologi digital, sudah seharusnya pihak perbankan syariah ikut berpartisipasi dalam pengembangan teknologi digital, dengan cara menggunakan teknologi digital dalam seluruh transaksinya, kalau tidak maka perbankan syariah akan selalu tertinggal.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini merupakan hal yang sangat penting, sebagaimana yang kita ketahui sekarang bahwa seluruh kegiatan masyarakat tidak terlepas dari teknologi khususnya penggunaan internet, dalam penggunaan internet, Negara Indonesia menduduki peringkat yang tinggi sebagai negara dengan penggunaan internet terbanyak. Setiap tahunnya penggunaan internet di Indonesia terus meningkat dan menunjukkan bahwa penggunaan internet sudah semestinya dilakukan disemua lini kegiatan khususnya dalam dunia perbankan. Berdasarkan data dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dari tahun 2014 sampai tahun 2017 menunjukkan bahwa setiap tahunnya pengguna internet terus bertambah dan terus

mengalami kenaikan, di tahun 2014 pengguna internet mencapai 88,1 juta jiwa, pada tahun 2015 jumlah pengguna internet menjadi 110,2 juta jiwa kemudian ditahun 2016 mencapai 132,7 juta jiwa dan pada tahun 2017 pengguna internet mencapai 143,26 juta jiwa.



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2018)

Gambar 1.1
Persentase Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia

Penggunaan internet dalam dunia perbankan syariah merupakan hal yang penting dengan tujuan dapat memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada nasabah. Layanan yang dapat diberikan oleh perbankan syariah adalah layanan *e-banking* atau *digital banking* yang mana layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu susah-susah untuk datang ke Bank, karna seluruh transaksi sudah dapat dilakukan melalui *smartphone* atau *personal computer*.

Layanan perbankan digital atau *digital banking* adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana

elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening. Terdapat juga informasi lain dari transaksi diluar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank (OJK, 2018).

Nurfadilah dalam Antonius (2018) mengatakan bahwa saat ini sudah ada 80 Bank di Indonesia yang melakukan transaksi *mobile banking*, akan tetapi jumlah itu masih sangat minim sehingga diperlukannya dorongan terhadap pihak perbankan agar terus berkembang ke arah yang lebih baik. Sebagai informasi, untuk meningkatkan layanan perbankan, OJK sebelumnya telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum.

Layanan *digital banking* terbagi atas beberapa macam, yaitu *Internet Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Semua layanan tersebut mempunyai kelebihan masing-masing dalam penggunaannya, akan tetapi penggunaan *mobile banking* lebih dominan dari pada penggunaan layanan *digital banking* lainnya sehingga mempunyai daya tarik tersendiri bagi nasabah. Layanan *mobile banking* sendiri adalah suatu layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti

SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam *SIM Card* (kartu *chips* seluler) *Global for Mobile Communication* (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *mobile banking* dibandingkan dengan *SMS Banking*, diantaranya ada beberapa transaksi yang dapat dilakukan dalam *mobile banking*, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone*, listrik, asuransi) dan pembelian pulsa isi ulang atau saham (OJK, 2018).

Mobile Banking telah banyak di terapkan pada Bank Konvensional dan Bank Syariah, salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri atau yang lebih dikenal dengan BSM. Dikutip dari Sindonews, PT Bank Syariah Mandiri telah meluncurkan *mobile banking* baru dengan nama Mandiri Syariah Mobile. Layanan Mandiri Syariah Mobile tersebut diharapkan dapat meningkatkan transaksi perbankan dua kali lipat pada tahun 2018. Pada akhir tahun 2018 pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri khususnya Bank syariah Mandiri Kota Banda Aceh telah mencapai 28.115 pengguna. Akan tetapi, walau pengguna *mobile banking* meningkat setiap tahunnya tetap saja jumlah ini masih sangat sedikit dibandingkan dengan dengan jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri yang mencapai 152.548 nasabah.

Tabel 1.1
Persentase Jumlah Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank
Syariah Mandiri

No	Nama Bank	Jumlah Seluruh Nasabah	Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Persentase (%)
1.	Bank Syariah Mandiri	152.548	28.115	18,43%

Sumber: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh (2019)

Dalam penggunaan sistem teknologi digital yang baru tentunya ada beberapa hal yang diinginkan oleh pihak perbankan, salah satunya adalah dengan adanya penggunaan sistem teknologi digital dapat meningkatkan operasional bank itu sendiri. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri menggunakan teknologi *e-banking* khususnya *mobile banking* dalam meningkatkan operasional Bank Syariah Mandiri, sehingga diperlukan hal apa saja yang menjadi keinginan atau minat nasabah dalam menggunakan fitur *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

Untuk mengetahui apa saja yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dapat dijelaskan melalui kerangka *Decomposed Theory Planned of Behavior* atau DTPB oleh Taylor dan Tod (1995), teori ini merupakan pengembangan dari *Theory Planned Behavior* atau TPB, teori DTPB sama dengan teori TPB yaitu memprediksi minat, akan tetapi teori DTPB didekomposisikan menjadi beberapa konstruk, yaitu sikap, norma

subyektif dan kontrol perilaku persepsian, dan dari konstruk ini dibagi ke dalam beberapa sub-konstruk (Jogiyanto, 2007:69-72).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004) mengenai penggunaan pajak lewat elektronik (*e-filling*), kerangka *Theory Of Planned Behavior* didekomposisikan menjadi beberapa konstruk yaitu norma subyektif (*subjective norm*), sikap (*attitude*) dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Norma-norma subyektif (*subjective norm*) merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan, sedangkan sikap (*attitude*) merupakan pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa, yang mana hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu, dan terakhir adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) didefinisikan sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan konstruk norma subyektif (*subjective norm*), sikap (*attitude*) dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) untuk melihat sejauh mana hubungan konstruk-konstruk tersebut berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, karna konstruk-konstruk tersebut merupakan faktor-faktor perilaku individu dalam menerima teknologi.

Bhattacharjee (2000) memandang bahwa norma subyektif (*subjective norm*) didekomposisikan kepada pengaruh interpersonal

(*interpersonal influence*) dengan menunjukkan bahwa pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh signifikan (Jogiyanto, 2007:70). Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) merupakan pengaruh dari teman-teman, anggota-anggota keluarga, teman-teman kerja, atasan-atasan dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai potensial. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin melihat sejauh mana pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh terhadap norma subyektif secara tidak langsung dan melihat sejauh mana pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* secara langsung.

Didasarkan pada perbedaan sikap menurut Fishben dan Ajzen (1975), maka sikap (*attitude*) didekomposisikan menjadi konstruk kegunaan persepsian (*usefullnes*), dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan persepsian (*usefullnes*) menunjukkan pengaruh signifikan (Jogiyanto, 2007:70-71). kegunaan persepsian (*usefullnes*) didefenisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin melihat pengaruh tidak langsung konstruk kegunaan persepsian (*usefullnes*) terhadap konstruk sikap (*attitude*), dan melihat pengaruh secara langsung konstruk kegunaan persepsian (*usefullnes*) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Konstruk terakhir adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) yang didekomposisi kedalam kontrol internal dan kontrol external, akan tetapi dalam penelitian ini hanya membahas kontrol internal. Dalam kontrol internal menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) berpengaruh signifikan (Venkatesh & Brown, 2001). keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin melihat pengaruh tidak langsung konstruk keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) terhadap kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dan pengaruh langsung konstruk keyakinan diri sendiri (*self efficacy*) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Dari uraian permasalahan ini menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* sehingga dari permasalahan tersebut peneliti ingin menelusuri lebih jauh terkait dengan permasalahan ini. Adapun judul dari penelitian ini adalah ***“Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Decomposed Theory Of Planned Behavior Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh”***

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut, maka masalah dasar dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna fitur *mobile banking*”. Berdasarkan masalah umum tersebut dapat diuraikan masalah-masalah khusus sebagai berikut :

1. Apakah aspek sikap berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
2. Apakah aspek norma subyektif berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
3. Apakah aspek kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*?
4. Apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
5. Apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subyektif nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
6. Apakah aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
7. Apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
8. Apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?

9. Apakah aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
10. Apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat melalui sikap nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
11. Apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap minat melalui norma subyektif nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?
12. Apakah aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap minat melalui kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*?

1.3. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah aspek sikap berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui apakah aspek norma subyektif berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui apakah aspek kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

4. Untuk mengetahui apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
5. Untuk mengetahui apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subyektif nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
6. Untuk mengetahui apakah aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
7. Untuk mengetahui apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
8. Untuk mengetahui apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
9. Untuk mengetahui apakah aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
10. Untuk mengetahui apakah aspek kegunaan persepsian berpengaruh terhadap minat melalui sikap nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.
11. Untuk mengetahui apakah aspek pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap minat melalui norma subyektif nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

12. Untuk mengetahui apakah keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap minat melalui kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi nasabah untuk menambah wawasan tentang pengaruh *Decomposed Theory Of Planned Behavior* terhadap minat nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking*.
- b. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi masyarakat untuk mengetahui layanan *Mobile Banking* khususnya pada Bank Syariah Mandiri.
- b. Bagi Bank Syariah Mandiri, penelitian ini nantinya bisa menjadi rujukan pihak Bank Syariah Mandiri untuk melihat aspek apa saja yang menjadikan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* sehingga data tersebut dapat menjadi rujukan agar Bank Syariah

Mandiri dapat lebih meningkatkan penggunaan fitur *Mobile Banking*.

1.5. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memahami penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada proposal skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan: pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori: pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu dan model penelitian atau kerangka berpikir.

Bab III Metode Penelitian: pada bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, data dan teknik pemerolehannya, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, variabel penelitian, dan metode analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: pada bab ini diuraikan mengenai deskripsi obyek penelitian, hasil analisis dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

Bab V Penutup: pada bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi yang memuat kesimpulan atas pengujian hipotesis dan jawaban atas rumusan masalah terkait dilengkapi dengan saran sebagai rekomendasi untuk penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Jogiyanto (2007:25) minat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*) adalah dua hal yang berbeda. Minat atau intensi (*intention*) adalah suatu keinginan untuk melaksanakan suatu perilaku, dan minat belum termasuk perilakunya apabila belum dilaksanakan suatu perilaku, sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan oleh seseorang. Dalam *Theory of Reasoned Action (TRA)* dijelaskan bahwa suatu perilaku dilaksanakan oleh seseorang apabila orang tersebut memiliki minat atau keinginan untuk melakukan hal tersebut.

Perilaku dapat berupa sadar (*conscious*) atau tidak sadar, terus terang (*overt*) atau diam-diam (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*). Dan disamping itu perilaku manusia bisa berupa perilaku umum (*comon behavior*), tidak umum (*uncomon behavior*), dapat diterima (*acceptable*) atau tidak diterima (*unacceptable*) (Rahayu, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Ajzen (1988) menunjukkan bukti-bukti empiris mengenai hubungan antara minat dan perilakunya, contohnya perilaku ibu tentang menyusui anaknya yang dapat diprediksi dari minat atau sikap ibu tersebut terhadap metode menyusui, yaitu dengan ASI atau dengan botol (nilai korelasinya adalah 0,82), sikap terhadap aborsi dengan tindakan

aborsinya berkorelasi sebesar 0,96 dan lain sebagainya (Jogiyanto, 2007:26).

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa minat perilaku adalah minat nasabah dalam menggunakan fitur mobile banking dengan menggunakan kerangka *Decomposed Theory of Planned Behavior* yang memiliki beberapa konstruk sehingga dapat diketahui seberapa besar korelasi minat terhadap konstruk-konstruk tersebut yang berpengaruh signifikan atau tidak.

2.2. Teori Penerimaan Teknologi

Dalam teori sistem informasi keperilakuan ada banyak teori yang dapat digunakan sebagai dasar atau alasan untuk mengetahui keperilakuan seseorang dalam menerima teknologi, menurut Jogiyanto (2007:16-17) didalam bukunya “Sistem Informasi Keperilakuan” menyebutkan ada delapan teori penerimaan teknologi yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi keperilakuan seseorang dalam menerima teknologi.

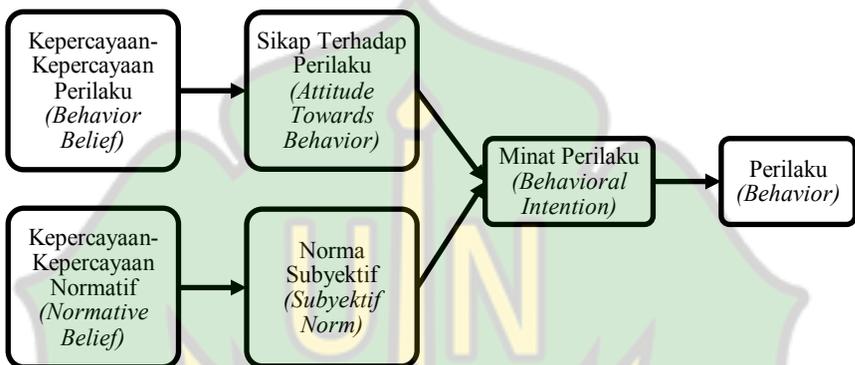
Akan tetapi dalam penelitian ini hanya membahas empat teori yang berkenaan dengan minat nasabah dalam menggunakan fitur *mobile banking*, yaitu; teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975), model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) oleh Davis (1989), teori perilaku rencana (*theory of planned behavior* atau TPB) oleh Ajzen (1991) dan yang terakhir adalah teori perencanaan perilaku didekomposisi (*decomposed theory of planned behavior* atau DTPB) oleh Taylor dan Todd (1995).

2.2.1. Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of reasoned action (TRA) atau yang biasa disebut sebagai teori tindakan beralasan merupakan suatu teori yang dikembangkan untuk mengetahui perilaku manusia secara mendasar dan melihat pengaruhnya terhadap seorang manusia, Teori ini telah banyak diterapkan pada ilmu ekonomi, teknologi, sistem informasi dan lain-lain. *Theory reasoned action* atau TRA dikembangkan oleh Ajzen dan Fishben (1980) dikarenakan tidak berhasilnya penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas tentang teori sikap atau lebih tepatnya hubungan antara sikap dan perilaku seseorang. Dalam teori ini dijelaskan ada beberapa komponen yang menjadi dasar munculnya teori ini, yaitu keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan perilaku (*behavior*), semua komponen tersebut saling berhubungan dan berkaitan satu dengan yang lainnya.

Dalam teori ini dijelaskan bahwa setiap perilaku (*behavior*) dipengaruhi oleh minat (*intention*), karna minat (*intention*) dan perilaku (*behavior*) merupakan dua hal yang berbeda, minat merupakan keinginan untuk melakukan suatu perilaku, sedangkan minat dipengaruhi oleh sikap dan dan norma subyektif, dan sikap dipengaruhi oleh suatu keyakinan atau hal-hal yang telah lampau atau yang telah lalu, begitu pula norma subyektif yang dipengaruhi oleh keyakinan pendapat orang lain serta ia memiliki motivasi untuk melakukan pendapat tersebut. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa teori ini memperlihatkan bagaimana seseorang

melakukan suatu perbuatan dan jika ia melihat perbuatan tersebut positif serta mendapat dukungan kepercayaan dari orang lain untuk melakukannya. Adapun bentuk model TRA dapat dilihat pada gambar dibawah (Jogiyanto, 2007:46).



Sumber: Jogiyanto (2007:46)

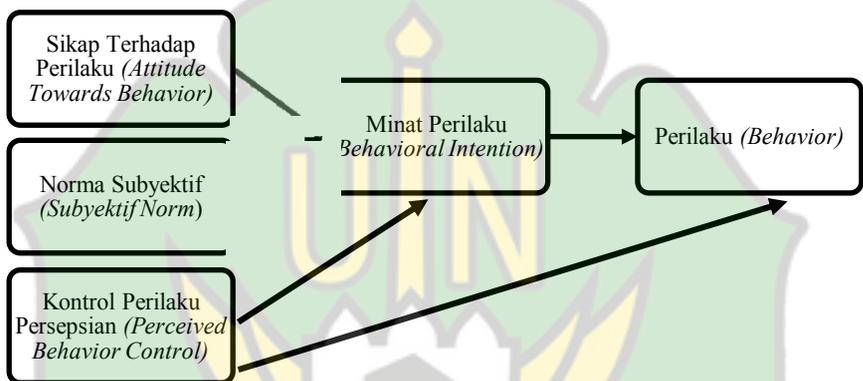
Gambar 2.1

Model *Theory of Reasoned Action* (TRA)

2.2.2. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Teori perilaku rencana (*theory of planned behavior* atau TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action* atau TRA. Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1998), pada teori ini Ajzen (1998) menambahkan sebuah konstruk baru yang belum terdapat pada *theory of reasoned action* atau TRA. Konstruk yang baru ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang

dibatasi oleh kekurangan-kekurangan dan keterbatasan-keterbatasan dari kurangnya sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Dengan ditambahkan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) maka bentuk dari teori perilaku perencanaan tampak seperti gambar dibawah (Jogiyanto, 2007:61).



Sumber: Jogiyanto (2007:61)

Gambar 2.2
Model Theory Planned Behavior (TPB)

Dari gambar ini dapat disimpulkan bahwa teori perilaku perencanaan (*theory planned behavior*) dapat mempunyai dua fitur sebagai berikut, yang pertama teori ini mengasumsikan bahwa kontrol perilaku persepsian mempunyai implikasi motivasional terhadap minat-minat. Orang-orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber-sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan-kesempatan untuk melakukan perilaku

tertentu mungkin tidak akan membentuk minat-minat perilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap-sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol perilaku persepsian dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol perilaku persepsian.

Yang kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol perilaku persepsian dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian kontrol perilaku persepsian dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat mem-prediksi perilaku secara langsung. Di model, hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol perilaku persepsian langsung ke perilaku (Jogiyanto, 2007:62-63).

Menurut Nanda (2014) *theory of planned behavior* atau TPB menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan kepada tiga macam kepercayaan, yaitu: kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*). Kepercayaan normatif (*normative beliefs*), yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektsi tersebut. Dan kepercayaan kontrol (*control beliefs*), yaitu kepercayaan-

kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintanginya kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsian dari faktor-faktor tersebut.

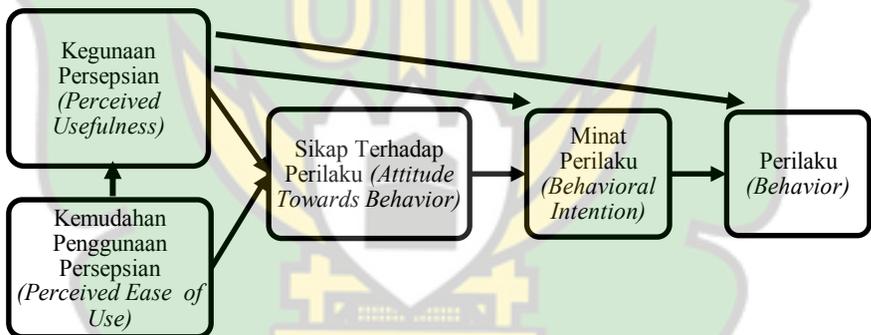
2.2.3. Theory Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* dikenalkan oleh Davis (1986) melalui pengembangan dari *theory of reasoned action* yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishben (1980).

Model TRA dapat diterapkan karena keputusan keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. Dalam model TAM menambahkan dua konstruk utama yang tidak terdapat dalam model TRA, dua konstruk itu adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Dalam model TAM ini dimaksud adalah penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut, oleh sebab itu dalam model TAM ditambah dua konstruk untuk melihat penerimaan individu terhadap teknologi informasi (Jogiyanto, 2007:111).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku (*behavioral intention*).

Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan membawa manfaat. Pada sisi lain kemudahan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan ataupun tidak, sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan akan tetapi jika pemakai merasa bahwa sistem tersebut masih bisa berguna. Dari maksud tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah.



Sumber: Jogiyanto (2007:112)

Gambar 2.3

Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Fatmawati, 2015). Dalam penelitian yang dilakukan oleh

fatmawati (2015) mengenai penerimaan sistem informasi perpustakaan menyebutkan bahwa teori *technology acceptance model* atau TAM merupakan teori yang di bangun melalui dasar yang kuat, salah satu kelebihan yang dapat dibuktikan dalam teori ini adalah untuk menjawab pertanyaan mengenai banyaknya sistem informasi yang gagal diterapkan dalam perpustakaan diakibatkan oleh kurangnya minat (*intention*) penggunaannya.

2.2.4. Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)

Decomposed theory of planned behavior atau DTPB adalah pengembangan teori dari TPB, hanya saja dalam teori ini mendekomposisikan konstruk TPB menjadi beberapa sub-konstruk. Teori ini diperkenalkan oleh Hsu dan Chiu (2004) pada penelitiannya di Taiwan mengenai penggunaan berlanjut dari pengisian pajak lewat elektronik (*e-filling*). Dalam penelitian ini konstruk TPB didekomposisikan menjadi beberapa sub-konstruk yaitu: konstruk norma subyektif (*subjective norm*) oleh Bhattacharjee (2000) mendekomposisikan menjadi dua sub-konstruk, yang pertama adalah pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) yang dipengaruhi oleh teman-teman, anggota-anggota keluarga, teman-teman kerja, atasan-atasan dan individual-individual berpengalaman yang yang dikenal sebagai pengadopsi potensial, yang kedua adalah pengaruh eksternal (*external influence*) yang dipengaruhi oleh pihak luar organisasi seperti laporan-laporan eksternal dimedia masa, aloran-laporan dan opini-opini pakar dan informasi non-personal lainnya yang

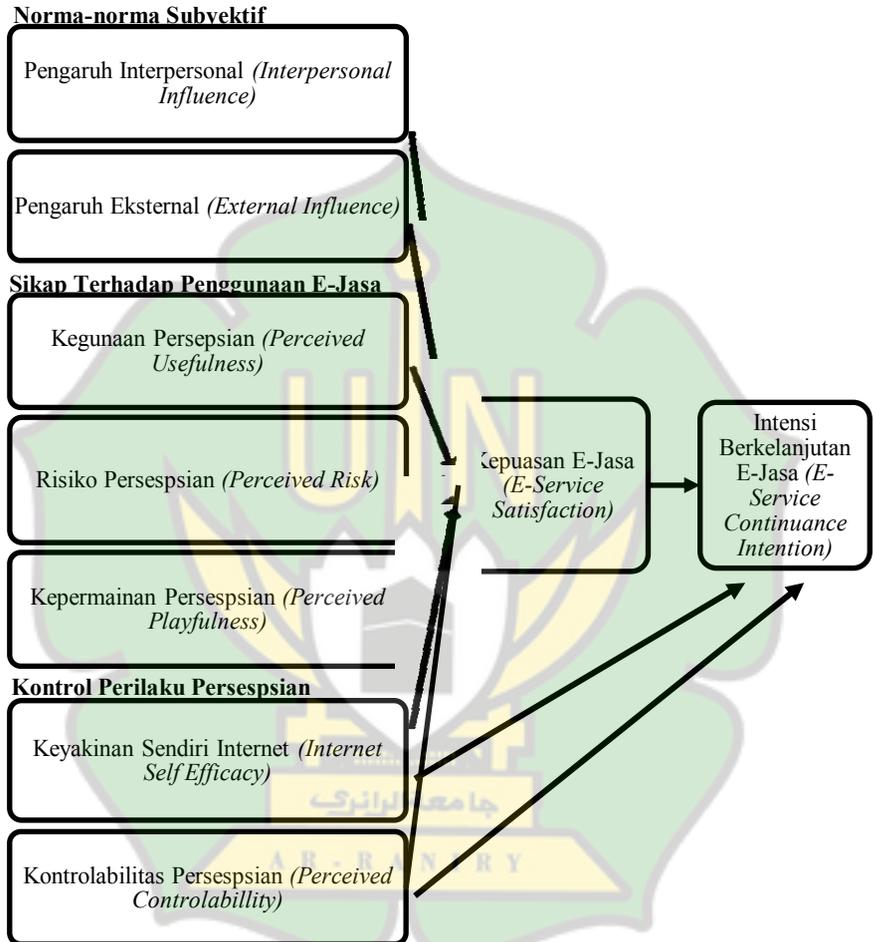
dipertimbangkan oleh individual-individual dalam melakukan perilakunya.

Tan dan Teo (2000) melihat bahwa norma subyektif dan minat tidak memiliki hubungan. Mereka berpendapat bahwa norma subyektif merupakan pengaruh personal dan tidak melihat kepada pengaruh eksternal. Akan tetapi Hsu dan Chiu (2004) menganggap bahwa penggunaan aplikasi internet, pengukur norma subyektif haruslah melihat pengaruh personal dan juga pengaruh eksternal.

Selanjutnya konstruk sikap (*attitude*) oleh Fishben dan Ajzen (1975) mendekomposisikan konstruk ini menjadi tiga sub-konstruk yaitu, kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), risiko persepsian (*perceived risk*) dan kepermainan persepsian (*perceived playfulness*) atau kesenangan persepsian (*perceived enjoyment*) adalah sikap-sikap terhadap perilaku, sehingga dapat dijadikan faktor-faktor dekomposisi untuk mengoperasionalkan konstruk sikap.

Konstruk terakhir adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dikemukakan oleh Ajzen (2002) mendekomposisikan kedalam dua sub-konstruk yaitu, keyakinan sendiri (*self efficacy*) adalah persepsi individual terhadap kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku atau keyakinan terhadap kemampuan sendiri untuk melakukannya, selanjutnya kontrolabilitas (*controllability*) merupakan kontrol terhadap perilaku, atau kepercayaan-kepercayaan tentang seberapa jauh melakukan perilaku merupakan suatu kehendak pelaku sendiri

(Jogiyanto, 2007:69-72). Dari model teori tersebut maka dapat dilihat pada gambar dibawah.



Sumber: Jogiyanto (2007:74)

Gambar 2.4

Model *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB)

Dalam penelitian lainnya pada *theory of planned behavior* atau TPB yang dilakukan oleh Hsieh et al. (2005) mengenai

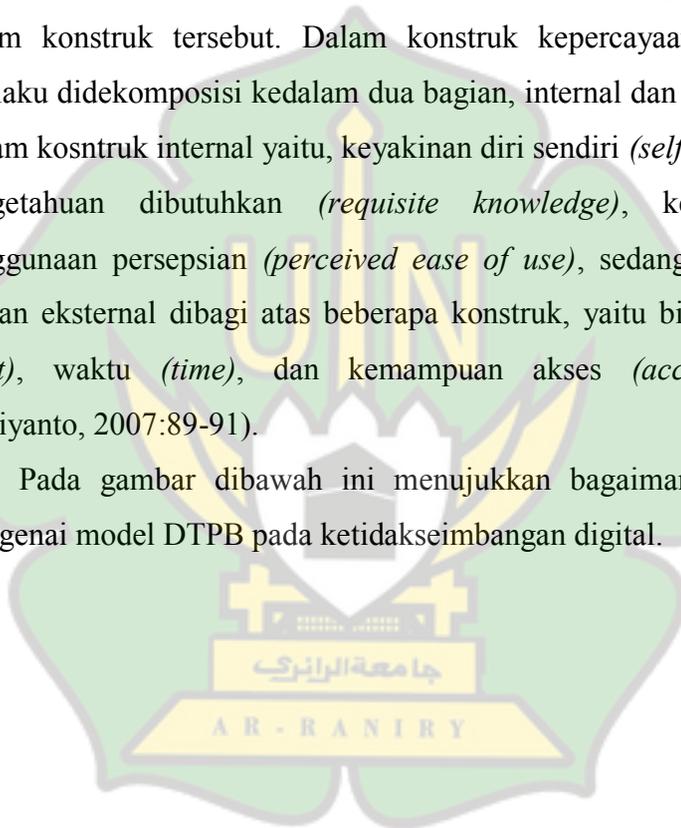
perilaku masyarakat dalam menerima teknologi internet dalam kondisi ketidakseimbangan digital (*digital inequality*). DiMaggio et al. (2004) menyebutkan bahwa ketidakseimbangan digital adalah ketidakseimbangan akses dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara individual-individual, Lenhart (2002) juga berpendapat bahwa ketidakseimbangan digital terjadi akibat pendapat individu yang berbeda, pendidikan, umur, suku, *gender* dan lokasi geografik yang mencegah mereka untuk mendapatkan hak mengeksplorasi kesempatan-kesempatan digital. Taylor dan Tod (1995), Venkatesh dan Brown (2001) dan Hsu dan Siu (2004) mendekomposisikan TPB agar dapat menghasilkan informasi manajerial tentang faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi penggunaan teknologi. Dekomposisi ini memecah TPB menjadi empat blok sebagai berikut (Jogiyanto, 2007:87):

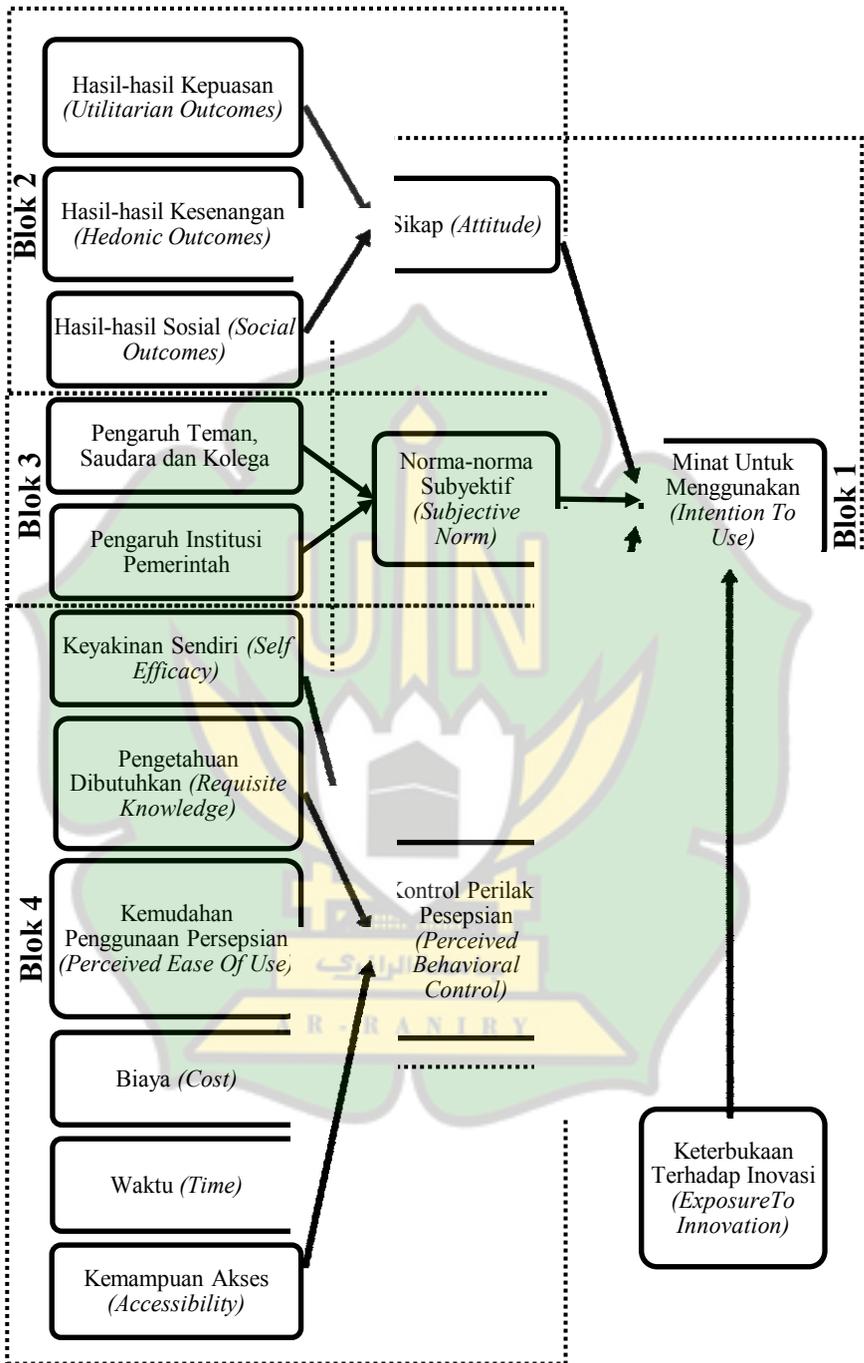
- a. Blok satu menunjukkan hasil perilaku yang diteorikan oleh TPB.
- b. Blok dua menunjukkan struktur kepercayaan sikap (*attitudinal belief structure*).
- c. Blok tiga menunjukkan struktur kepercayaan normatif (*normatif belief structure*).
- d. Blok empat menunjukkan struktur kepercayaan kontrol perilaku (*behavioral control belief structure*).

Dalam penelitian tersebut Venkatesh dan Brown (2001) mendekomposisi kepercayaan sikap (*attitude*) kedalam hasil-hasil kepuasan (*utilitarian outcomes atau UO*), hasil-hasil kesenangan

(*hedonic outcomes* atau *HO*), dan hasil-hasil sosial (*social outcomes* atau *SO*). Pada konstruk kepercayaan normatif, Venkatesh dan Brown (2001) mendekomposisi konstruk tersebut ke dalam bentuk pengaruh teman, kolega, dan saudara, dan DiMaggio at al. (2001) mengusulkan pengaruh peranan pemerintah dalam konstruk tersebut. Dalam konstruk kepercayaan kontrol perilaku didekomposisi kedalam dua bagian, internal dan eksternal. Dalam konstruk internal yaitu, keyakinan diri sendiri (*self efficacy*), pengetahuan dibutuhkan (*requisite knowledge*), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), sedangkan pada bagian eksternal dibagi atas beberapa konstruk, yaitu biaya-biaya (*cost*), waktu (*time*), dan kemampuan akses (*accessibility*) (Jogiyanto, 2007:89-91).

Pada gambar dibawah ini menunjukkan bagaimana skema mengenai model DTPB pada ketidakseimbangan digital.





Sumber: Jogyanto (2007:88)

Gambar 2.5

Model Penelitian Ketidakseimbangan Digital Menggunakan DTPB

2.3. Layanan Digital Perbankan Syariah

Layanan teknologi digital merupakan suatu sistem yang mana pengoperasiannya menggunakan sistem komputer secara otomatis dan bekerja secara manual tanpa sentuh tangan manusia atau tanpa campur tangan manusia dalam pengoperasiannya. Layanan digital telah berkembang pesat saat ini, seperti kehadiran alat komunikasi yang secara canggih dapat memberikan informasi secara cepat kepada penggunanya tanpa mengenal waktu, jarak, ruang dan kondisi-kondisi lainnya. Kemajuan teknologi digital mendorong manusia untuk menggunakannya, sehingga semua orang dianggap perlu untuk mempelajarinya serta mengetahui cara pengoperasiannya (Ansori, 2016).

Dalam dunia perbankan syariah, layanan digital telah banyak digunakan didalamnya. Layanan perbankan digital atau *digital banking* adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening. Terdapat juga informasi lain dari transaksi

diluar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank (OJK, 2018).

Nurfadilah dalam Antonius (2018) mengatakan bahwa saat ini sudah ada 80 Bank di Indonesia yang melakukan transaksi *mobile banking*, akan tetapi jumlah itu masih sangat minim sehingga diperlukannya dorongan terhadap pihak perbankan agar terus berkembang ke arah yang lebih baik. Sebagai informasi, untuk meningkatkan layanan perbankan, OJK sebelumnya telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum.

2.4. Mobile Banking

Layanan *digital banking* terbagi atas beberapa macam, yaitu *Internet Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Semua layanan tersebut mempunyai kelebihan masing-masing dalam penggunaannya, akan tetapi penggunaan *mobile banking* lebih dominan dari pada penggunaan layanan *digital banking* lainnya sehingga mempunyai daya tarik tersendiri bagi nasabah. Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM, dengan *mobile banking* masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri di bank ataupun ATM,

dengan begitu semua kegiatan yang dilakukan dalam dunia perbankan akan lebih mudah dan efisien (Tirtana & Sari, 2014).

Layanan *mobile banking* sendiri adalah suatu layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti *SMS banking*, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi. Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu *chips* seluler) Global for Mobile Communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada *mobile banking* dibandingkan dengan *SMS Banking*, diantaranya ada beberapa transaksi yang dapat dilakukan dalam *mobile banking*, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, *handphone*, listrik, asuransi) dan pembelian pulsa isi ulang atau saham (OJK, 2018).

2.5. Teknologi Dalam Pandangan Islam

Kecanggihan teknologi tidak dapat kita pisahkan dari kehidupan masyarakat, sebagaimana yang kita ketahui bahwa kini sebagian besar masyarakat sangat bergantung terhadap kehadiran teknologi disekeliling mereka. Munculnya teknologi merupakan suatu alat pendukung bagi masyarakat untuk dapat lebih cepat dalam mengetahui suatu informasi. Dalam pandangan islam kemunculan teknologi bukanlah suatu hal yang baru, penerapan teknologi dalam islam telah lama digunakan, dibuktikan dengan banyaknya ilmuwan-ilmuwan islam yang berkembang didalamnya,

contoh pada bidang astronomi ada al-Battn atau Albategnius dapat menghasilkan tabel-tabel astronomi pada sekitaran tahun 900 M, selain dalam bidang astronomi, dalam bidang kedokteranpun ada Abu Bakar Muhammad bin Zakariyya al-Razy atau Rhazes (250-313 H/864-925 M atau 320 H/932 M), Ibn S'n atau Avicenna (1037 M), Ibn Rushd atau Averroes (1126-1198 M), Ab al-Qsim al-Zahrw (Abulcasis), dan Ibn uhr atau Avenzoar (1161 M) (Ubaidillah, 2018).

Dalam islam sendiri tidak pernah mengekang umatnya untuk maju dan modern, dalam islam dituntut untuk maju dan berkembang dengan cara melakukan berbagai penelitian untuk meningkatkan daya saing terhadap umat lainnya. Dalam agama islam dianjurkan untuk melakukan penelitian dan eksperimen apapun, tidak terkecuali dalam bidang teknologi, selama itu tidak bertentangan dengan Al-quran dan memberi kemudahan terhadap umatnya. Hal tersebut dinyatakan oleh Allah dala firman-nya:

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لآيَاتٍ لِأُولِي الْأَلْبَابِ
الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ

السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَاطِلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: “*Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal, (yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan Ini*

dengan sia-sia. Maha Suci Engkau, Maka peliharalah kami dari siksa neraka”.(QS. Ali-Imran (3): 190-191).

Ayat diatas menjelaskan bahwa apapun yang ada dilangit dan dibumi merupakan misteri yang harus dicari kebenarannya melalui penelitian-penelitian yang dilakukan oleh manusia. Kita selaku umat islam dianjurkan untuk melakukan penelitian tersebut, guna untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan juga memberikan kemudahan baik itu didunia ataupun diakhirat dalam bidang apapun dan tidak terkecuali bidang teknologi. Melalui pengertian tersebut Bank Syariah Mandiri melakukan terobosan dalam dunia teknologi dengan menghadirkan *mobile banking* sebagai alat untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi.

2.6. Penelitian Terkait

Dalam penelitian terkait peneliti ingin menampilkan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan, yang mana tujuannya adalah untuk melihat perbandingan, persamaan dan perbedaan terhadap penelitian lain yang memiliki kesinambungan dengan penelitian ini. Adapaun penelitian-penelitian terkait tersebut, diantaranya adalah:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dkk (2017) yang membahas tentang analisis minat penggunaan *mobile banking* dengan pendekatan *technology acceptance model* (TAM) yang telah dimodifikasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah faktor pengalaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan,

konstruk kompleksitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan, konstruk gender tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, konstruk kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan, konstruk kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, dan konstruk kegunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku untuk menggunakan. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada objek penelitian, yaitu sama-sama meneliti tentang minat penggunaan *mobile banking*. Dan terdapat juga persamaan konstruk penelitian yaitu kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian dan minat penggunaan. Persamaan lainnya terletak pada metode analisis data yaitu menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Adapun perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Universitas Jember, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti pada BSM Aceh. Dan perbedaan selanjutnya terdapat pada ruang lingkup penelitian, pada penelitian sebelumnya mengambil objek *mobile banking* secara keseluruhan, sedangkan penelitian yang ditulis peneliti mengambil objek *mobile banking* di BSM Aceh.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) yang membahas tentang pengaruh minat individu terhadap penggunaan *mobile banking*: model kombinasi *technology acceptance model* (TAM) dan *theory of planned behavior* (TPB). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan berpengaruh dan didukung terhadap sikap, konstruk persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh dan didukung terhadap sikap, konstruk sikap berpengaruh dan didukung terhadap minat menggunakan *mobile banking*, konstruk norma subyektif berpengaruh dan didukung terhadap minat menggunakan *mobile banking*, dan konstruk kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh dan tidak didukung terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang ditulis peneliti terletak pada program analisis data, dengan menggunakan *partial least square* (PLS). Dan juga terdapat kesamaan konstruk yaitu keseluruhan konstruk yang digunakan didalam penelitian ini sama dengan kosntruk yang di teliti oleh peneliti, akan tetapi peneliti menambah beberapa konstruk tambahan didalamnya. Persamaan lainnya juga terdapat pada pendekatan penelitiannya dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Bank Mandiri dan Bank BCA Kota Bandung, sedangkan

penelitian ini berlokasi di BSM Aceh. Dan perbedaan lainnya terletak pada model penelitian yang digunakan, penelitian sebelumnya menggunakan model TAM dan TPB, sedangkan peneliti menggunakan model DTPB.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Laksana dkk (2015) yang membahas tentang pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kesesuaian terhadap minat menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor cabang Rembang, Jawa Tengah). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel X yang terdiri dari persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kesesuaian mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu minat menggunakan *mobile banking*. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang minat menggunakan *mobile banking*, dan juga terdapat kesamaan pada dua variabel penelitiannya dengan konstruk yang ingin diteliti oleh peneliti yaitu variabel risiko persepsian dan minat menggunakan *mobile banking*. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya terletak di BRI kantor cabang Rembang, Jawa Tengah, dan penelitian ini terletak di BSM Aceh, adapun perbedaan lainnya terdapat pada metode penelitian, penelitian sebelumnya menggunakan regresi linear

berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) yang membahas tentang aplikasi *technology acceptance model* pada minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk sikap berhubungan positif secara langsung dengan minat, konstruk persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan minat, konstruk persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap, konstruk persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap, konstruk persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara tidak langsung dengan minat, konstruk persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara tidak langsung dengan sikap, konstruk keamanan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan minat, dan konstruk keamanan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap. Adapun persamaan penelitian adalah konstruk yang digunakan memiliki kesamaan konstruk terhadap penelitian yang dilakukan peneliti, dan persamaan lainnya terletak pada metode analisis data yang menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Adapun perbedaannya terdapat pada objek penelitian, pada penelitian sebelumnya

menggunakan *internet banking*, sedangkan peneliti menggunakan *mobile banking* sebagai objek penelitian. Dan terdapat juga perbedaan lainnya, yaitu lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di BCA Palembang, sedangkan penelitian ini berlokasi di BSM Aceh.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2013) yang membahas tentang analisis penerimaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* dan *theory of reasoned action*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dengan tingkat signifikansi 0,018, *perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *attitude towards use* dengan tingkat signifikansi 0,007, *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *attitude towards use* dengan tingkat signifikansi 0,002, dan *attitude towards use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dengan tingkat signifikansi 0,007. Jika dilihat persamaan penelitian terdapat pada konstruk yang digunakan, keseluruhan konstruk pada penelitian ini sama dengan konstruk yang ingin diteliti oleh peneliti, akan tetapi ada penambahan konstruk yang dilakukan pada penelitian ini, dan kesamaan lainnya terletak pada metode analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modeling*

(SEM). Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Bank BCA Surabaya, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak di BSM Aceh. Perbedaan lainnya terletak pada model yang digunakan, penelitian sebelumnya menggunakan TAM dan TRA, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan DTPB.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Lucyanda (2010) yang membahas tentang Pengujian *Technology Acceptance Model* dan *Theory of Planned Behavior*. Hasil dari penelitian ini adalah *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, *intention* dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, faktor-faktor *behavior* antara lain *attitude*, *subjective norm*, dan *technology support* memberikan pengaruh terhadap *intention*, dan faktor *self efficacy* gagal menunjukkan hubungan signifikan dengan *intention*. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah konstruk yang digunakan, keseluruhan konstruk yang digunakan sama, kecuali konstruk *technology support* yang tidak digunakan oleh peneliti. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada metode analisis data, pada penelitian sebelumnya

menggunakan regresi linear berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan *Structure Equation Modeling* (SEM). Dan perbedaan lainnya terlihat pada objek penelitian, penelitian sebelumnya meneliti tentang *internal software My Quick Accounting System* (MYQAS), sedangkan objek penelitian peneliti adalah *mobile banking* BSM Aceh.

Adapun ringkasan dari penelitian terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun), dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kurniawati dkk (2017) , Analisis Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah faktor pengalaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan, konstruk kompleksitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan, konstruk gender tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, konstruk kemudahan penggun-

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama (Tahun), dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>aan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan, konstruk kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>, dan konstruk kegunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku untuk menggunakan.</p>
2	<p>Yudhi dkk (2015), Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>: Model Kombinasi <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Dan <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan berpengaruh dan didukung terhadap sikap, konstruk persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh dan didukung terhadap sikap, konstruk sikap berpengaruh dan didukung terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>, konstruk norma subyektif berpengaruh dan didukung terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>, dan konstruk kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh dan tidak didukung terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

3	<p>Laksana dkk (2015), Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah).</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel X yang terdiri dari persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kesesuaian mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>
4	<p>Gunawan (2014), Aplikasi <i>Technology Acceptance Model</i> Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan <i>Internet Banking</i>.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konstruk sikap berhubungan positif secara langsung dengan minat, konstruk persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan minat, konstruk persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap, konstruk persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap, konstruk persepsi Kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara tidak langsung dengan minat, konstruk persepsi kemudahan penggunaan mempunyai hubungan positif secara tidak langsung dengan sikap,</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Nama (Tahun), dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		sikap, konstruk keamanan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan minat, dan konstruk keamanan mempunyai hubungan positif secara langsung dengan sikap.
5	Kurniawan dkk (2013) , Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i> Dengan Menggunakan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> Dan <i>Theory Of Reasoned Action</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>perceived ease of use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived usefulness</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>attitude towards use</i> , <i>perceived ease of use</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>attitude towards use</i> , dan <i>attitude towards use</i> berpengaruh positif terhadap <i>behavior intention</i> .
6	Lucyanda (2010) , Pengujian <i>Technology Acceptance Model</i> dan <i>Theory of Planned Behavior</i> .	Hasil dari penelitian ini adalah <i>perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i> , <i>intention</i> dipengaruhi oleh <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> , faktor-faktor <i>behavior</i> antara lain <i>attitude</i> , <i>subjective norm</i> , dan <i>technology support</i> memberikan pengaruh terhadap <i>intention</i> , dan faktor <i>self efficacy</i> gagal tidak signifikan.

Sumber: Data diolah (2019)

2.7. Kerangka Berpikir

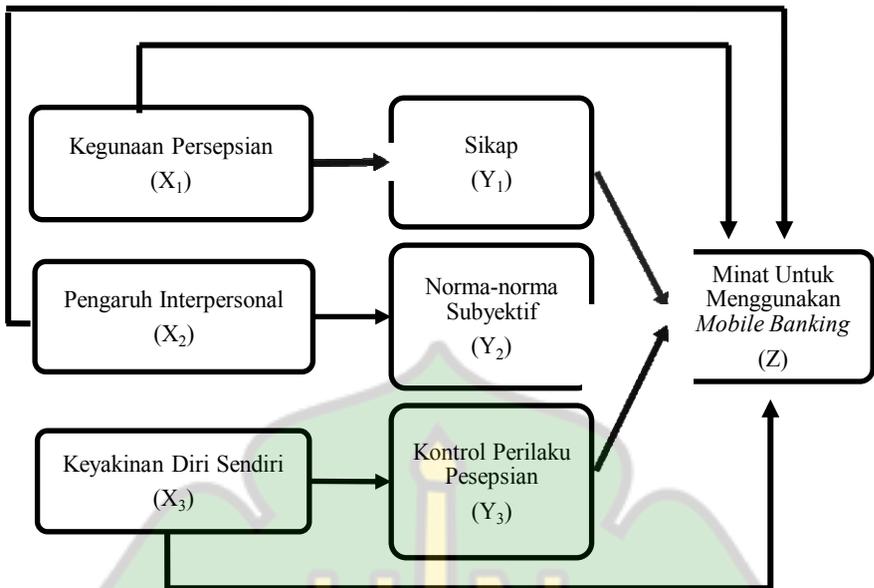
Teknologi bukan hal baru bagi masyarakat sekarang, semua kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat tidak jauh-jauh dari yang namanya teknologi, tidak terkecuali dalam dunia perbankan, dalam dunia perbankan segala sesuatu sudah menggunakan teknologi yang dapat membantu dan mendukung seluruh pekerjaan didalamnya. Dalam dunia perbankan, layanan digital bukanlah hal yang baru, banyak Bank telah berkompetisi dalam memberikan pelayanan terbaik mereka dalam menjalankan pekerjaannya, akan tetapi seluruh usaha yang dilakukan oleh pihak perbankan tidak lepas dari minat masyarakat dalam menggunakannya. Untuk mengetahui minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital khususnya mobile banking, dapat dilihat pada model *decomposed theory of planned behavior* atau DTPB yang dikembangkan oleh Hsu dan Chiu (2004), yang mana didalamnya membahas tentang tindakan keperilakuan manusia.

Penelitian *decomposed theory of planned behavior* atau DTPB merupakan pengembangan dari penelitian *theory of planned behavior* atau TPB yang dikembangkan oleh Ajzen (1991), dalam TPB terdapat tiga konstruk utama yaitu sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Dalam penelitian DTPB mendekomposisikan TPB menjadi beberapa konstruk tambahan, dengan mendekomposisikan konstruk sikap (*attitude*) menjadi konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), konstruk

norma subyektif (*subjective norms*) didekomposisikan menjadi konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*), dan mendekomposisikan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) menjadi konstruk keyakinan diri sendiri (*self efficacy*).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga konstruk (X) sebagai variabel eksogen yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) dan keyakinan diri sendiri (*self efficacy*). Makna variabel eksogen adalah variabel yang tidak dapat di pengaruhi oleh variabel lain. Dan terdapat empat konstruk (Y) sebagai variabel endogen yaitu sikap (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), dan minat menggunakan (*intention to use*). Variabel endogen sendiri adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dan dalam model *Structural Equation Modeling* (SEM) ada kalanya tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Adapun bentuk kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.6 dibawah ini:



Sumber: Data diolah (2019)

Gambar 2.6
Kerangka Berpikir Penelitian

2.8. Perumusan Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang artinya adalah *dibawah* dan *thesa* yang artinya *kebenaran*. Menurut Bastian Amanullah (2014) hipotesis adalah dugaan sementara yang paling memungkinkan yang harus dicari kebenarannya, adapun menurut Martono (2016: 67) hpotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini akan diuraikan hipotesis untuk mendukung kajian-kajian terdahulu dalam penelitian ini. Berdasarkan teori-teori yang sudah ada maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

2.8.1. Pengaruh Sikap Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Menurut Davis (1989) sikap merupakan perasaan positif dan negatif seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Lee (2008) menyatakan bahwa sikap atau attitude mengacu pada persepsi individu itu sendiri, baik menguntungkan atau tidak menguntungkan bagi perilaku itu sendiri. Dengan kata lain bahwa sikap merupakan pilihan bagi setiap individu dalam memilih suatu perilaku, baik perilaku itu menguntungkan baginya ataupun tidak dalam memilih suatu sistem. Kepercayaan seseorang dalam memilih suatu sistem menghasilkan suatu sikap yang baik yang dapat diterima oleh sistem itu sendiri. Dalam hal ini konstruk sikap merupakan suatu hal positif atau negatif dalam menggunakan *mobile banking*, artinya seseorang bisa suka atau tidak dalam menggunakan *mobile banking* tersebut.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menemukan bahwa konstruk sikap berpengaruh dan didukung terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dan hal tersebut juga membuktikan bahwa pengaruh sikap lebih besar dari norma subyektif dengan nilai T-Statistic sebesar 2,183283. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menyebutkan bahwa minat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan internet banking, ia menyebutkan bahwa semakin positif sikap nasabah dalam menggunakan maka semakin tinggi minat nasabah untuk beradaptasi terhadap sistem

tersebut. Berdasarkan uraian tersebut maka dugaan sementara (hipotesis) yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Sikap (Y1) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a : Sikap (Y1) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.2. Pengaruh Norma-Norma Subyektif Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Menurut Bhattacharjee (2000) norma subyektif sebagai dua bentuk pengaruh, yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Pengaruh interpersonal adalah pengaruh dari dalam pada seseorang individu, sedangkan pengaruh eksternal adalah pengaruh yang berasal dari luar individual seseorang atau yang berada pada pihak luar organisasi. Norma subyektif merupakan perasaan atau dugaan-dugaan seseorang terhadap harapan-harapan dari orang-orang dalam kehidupan mengenai dilakukannya atau tidak suatu perilaku tertentu. Ajzen (1988) mendefinisikan norma subyektif sebagai persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan bahwa norma subyektif berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dengan nilai T-Statistics 2,183283, akan tetapi konstruk sikap kurang dominan daripada konstruk sikap yang memiliki hasil lebih dominan. Dari uraian

hasil tersebut bahwa dapat diambil dugaan sementara (hipotesis) pada penelitian ini adalah:

H_0 :Norma subyektif (Y2) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Norma subyektif (Y2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.3. Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Menurut Ajzen (1991) kontrol perilaku persepsian dihubungkan ke persepsi manusia mengenai kemudahan dan kesulitan dalam melakukan suatu perilaku yang diinginkan, kontrol perilaku persepsian ini diasumsikan direfleksikan oleh pengalaman masa lalu dan juga kepemilikan sumber-sumber daya (misalnya uang, keahlian, waktu, kerjasama dengan lainnya) dan kesempatan-kesempatan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Taylor dan Todd (1995) kontrol perilaku persepsian dalam konteks teknologi informasi merupakan sebagai persepsi dan konstruk-onstruk internal dan eksternal dari perilaku itu sendiri.

Penelitian yang dilakukan oleh Ozer dan Yilmaz (2011) menyatakan bahwa kontrol perilaku persepsian berpengaruh signifikan terhadap minat, dengan nilai 0,225. Artinya kontrol perilaku persepsian menjadi konstruk penentu perilaku individu dalam memilih sesuatu sesuai yang diinginkan atau menjadikan sesuatu itu menjadi minat untuk menggunakan. Akan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan

bahwa konstruk kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan uraian tersebut bahwa dugaan sementara (hipotesis) terhadap penelitian ini adalah:

H_0 :Kontrol perilaku persepsian (Y3) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Kontrol perilaku persepsian (Y3) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.4. Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Sikap Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Menurut Davis (1989) kegunaan persepsian adalah seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kineranya, dengan kata lain suatu sistem akan di anggap berguna apabila ia memberikan keuntungan bagi penggunanya, selain itu konstruk kegunaan persepsian merupakan dekomposisi dari sikap. Dengan begitu sikap mendekomposisikan kegunaan persepsian sebagai faktor untuk mengoperasionalkan sikap.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) ia menyebutkan bahwa konstruk kegunaan persepsian berpengaruh secara signifikan terhadap sikap, dengan hasil analisis structural, besarnya pengaruh langsung persepsi kegunaan terhadap sikap adalah 0,57 dengan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 6,157 dan probabilitas (P) sebesar 0,000. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2013) menyebutkan bahwa

penggunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap perilaku dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,247. Berdasarkan uraian tersebut bahwa dugaan sementara (hipotesis) pada penelitian ini adalah:

H_0 :kegunaan persepsian (X1) berpengaruh signifikan terhadap sikap (Y1) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :kegunaan persepsian (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap (Y1) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.5. Pengaruh Interpersonal Terhadap Norma-Norma Subyektif Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Menurut Jogiyanto (2007:70) pengaruh interpersonal adalah pengaruh teman-teman, anggota keluarga, teman-teman kerja, atasan-atasan dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai pengadopsi potensial. Artinya pengaruh interpersonal adalah pengaruh yang berasal dari sekitar kita, dalam ruang lingkup personal.

Penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014) menyebutkan bahwa pengaruh interpersonal sangat berpengaruh terhadap norma-norma subyektif pada pengadopsian sistem pajak elektronik di Indonesia, hasil penelitian menyebutkan bahwa pengaruh keluarga, teman ataupun kolega sangat berpengaruh terhadap penggunaan pajak melalui sistem elektronik, mereka memberikan dampak positif. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004) juga memberikan pendapat yang sama yaitu pengaruh interpersonal sangat berpengaruh terhadap norma-

norma subyektif. Dari uraian hasil tersebut bahwa dapat diambil dugaan sementara (hipotesis) pada penelitian ini adalah:

H_0 :Pengaruh interpersonal (X2) berpengaruh signifikan terhadap norma-norma subyektif (Y2) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Pengaruh interpersonal (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap norma-norma subyektif (Y2) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.6. Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Kontrol Perilaku Persepsian Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Taylor dan Todd (1995) berpendapat bahwa kepercayaan kontrol perilaku didekomposisikan dedalam kontrol internal dan eksternal, dalam kontrol internal yang berhubungan dengan karakteristik-karakteristik personal yang mempengaruhi kontrol kemauan, dan penelitian sebelumnya memasukkan keyakinan diri sendiri sebagai konstruk. Bandura (1986) menyatakan bahwa keyakinan diri sendiri merupakan suatu penilaian seseorang tentang kemampuan mereka untuk mengorganisasikan dan melaksanakan arah tindakan yang diperlukan untuk mengorganisasikan dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan.

Dalam penelitian Ndubisi (2004) mengemukakan bahwa keyakinan diri sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap minat melalui variabel mediasi kontrol perilaku persepsian, artinya

penelitian ini tidak berhubungan secara langsung. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014) mengenai pengadopsian sistem pajak elektronik di Indonesia. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap kontrol perilaku persepsian. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah:

H_0 :Keyakinan diri sendiri (X3) berpengaruh signifikan terhadap kontrol perilaku persepsian (Y3) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Keyakinan diri sendiri (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kontrol perilaku persepsian (Y3) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.7. Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Pada hipotesis ini memperlihatkan hubungan secara langsung antara konstruk kegunaan persepsian terhadap konstruk minat menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dkk (2014) menjelaskan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dengan nilai C.R sebesar 2.939 dan nilai probabilitas sebesar 0.003 yang berarti berpengaruh signifikan. Ini menyatakan bahwa *mobile banking* memberikan kinerja positif terhadap kinerjanya, oleh karena itu meningkatkan minat mahasiswa dalam menggunakannya. Berdasarkan uraian

tersebut bahwa dugaan sementara (hipotesis) pada penelitian ini adalah:

H_0 :Kegunaan persepsian (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Kegunaan persepsian (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.8. Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Pada hipotesis ini menunjukkan hubungan langsung antara pengaruh interpersonal dan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian Moningka dan Widayari (2005) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh variabel self monitoring, minat dan hubungan interpersonal terhadap variabel performansi kerja dengan nilai F hitung $>$ F tabel ($65,187 > 2,718$), dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan interpersonal memegang peranan yang cukup penting. Dengan adanya hubungan interpersonal pengaruh tidak langsung minat menjadi lebih besar dari pada pengaruh langsungnya terhadap performansi kerja. Dari uraian hasil tersebut dapat diambil dugaan sementara (hipotesis) pada penelitian ini adalah:

H_0 :Pengaruh interpersonal (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Pengaruh interpersonal (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.9. Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Dalam hipotesis ini memperlihatkan hubungan langsung antara konstruk keyakinan diri sendiri terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Evaliana (2015) menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh langsung dan signifikan terhadap minat siswa dalam berwirausaha dengan presentasi sebesar 18,13 %, Evaliana menambahkan bahwa minat seseorang bisa muncul dari dalam individu ataupun dari luar individu. Adapun penelitian yang dilakukan Marini (2014) menunjukkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh signifikan terhadap minat siswa dalam berwirausaha, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,440 dan $p < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah:

H_0 :Keyakinan diri sendiri (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Keyakinan diri sendiri (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.10. Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Melalui Sikap Menggunakan *Mobile Banking* Oleh Nasabah

Dalam hipotesis ini memperlihatkan hubungan tidak langsung antara konstruk pengaruh kegunaan persepsian terhadap konstruk minat melalui konstruk sikap. Penelitian yang dilakukan

oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan bahwa konstruk sikap berpengaruh terhadap konstruk minat dan juga penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menyebutkan bahwa konstruk kegunaan persepsian berpengaruh terhadap konstruk sikap. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, konstruk kegunaan persepsian mempunyai hubungan secara tidak langsung terhadap konstruk minat melalui konstruk sikap sebagai konstruk mediasi antara kedua konstruk tersebut, sehingga dapat diambil kesimpulan dalam hipotesis ini adalah:

H_0 :Pengaruh kegunaan persepsian (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui sikap (Y1) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Pengaruh kegunaan persepsian (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui sikap (Y1) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2.8.11. Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Melalui Norma-Norma Subyektif Menggunakan Mobile Banking Oleh Nasabah

Pada hipotesis ini memperlihatkan hubungan tidak langsung antara konstruk pengaruh interpersonal terhadap konstruk minat melalui konstruk norma-norma subyektif. Penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan bahwa konstruk norma-norma subyektif berpengaruh terhadap konstruk minat, dan juga penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014)

menemukan bahwa konstruk pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap konstruk norma-norma subyektif. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan secara tidak langsung antara konstruk pengaruh interpersonal terhadap konstruk minat melalui konstruk norma-norma subyektif sebagai konstruk mediasi antara kedua konstruk tersebut, sehingga dapat disimpulkan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H_0 :Pengaruh interpersonal (X2) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui norma-norma subyektif (Y2) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Pengaruh interpersonal (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui norma-norma subyektif (Y2) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

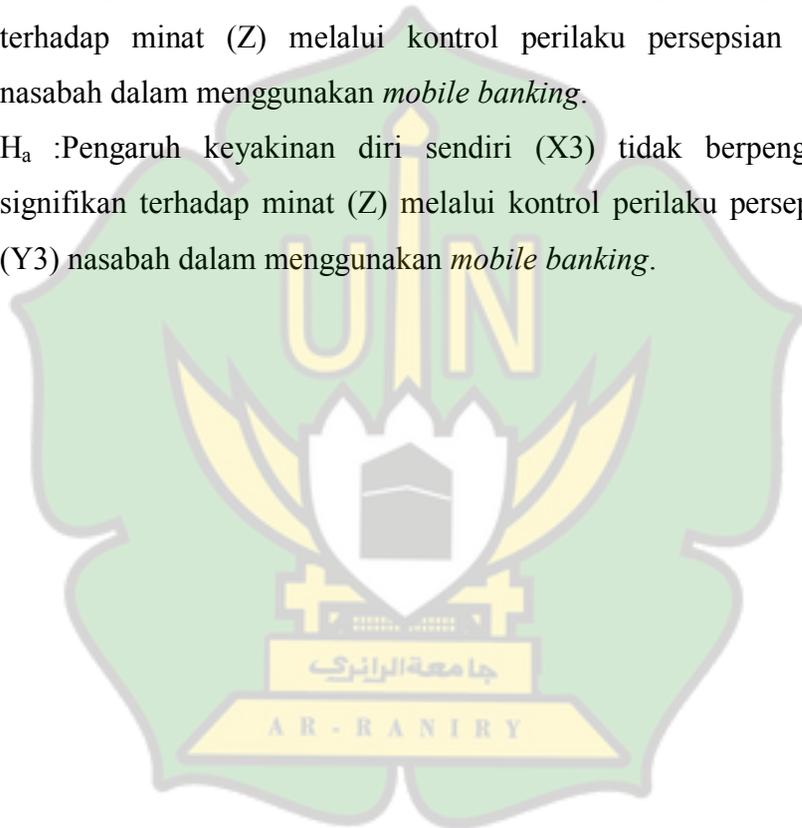
2.8.12. Pengaruh Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Melalui Kontrol Perilaku Persepsian Menggunakan Mobile Banking Oleh Nasabah

Pada hipotesis ini memperlihatkan hubungan tidak langsung antara konstruk keyakinan diri sendiri dan konstruk minat melalui konstruk kontrol perilaku persepsian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ozer dan Yilmaz (2011) menemukan bahwa konstruk kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap konstruk minat, dan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti (2014) menyebutkan bahwa konstruk keyakinan diri sendiri berpengaruh terhadap konstruk kontrol perilaku persepsian. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa konstruk keyakinan diri

sendiri memiliki pengaruh tidak langsung dengan konstruk minat melalui konstruk kontrol perilaku persepsian sebagai konstruk mediasi antara kedua konstruk tersebut, dengan begitu dapat disimpulkan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H_0 :Pengaruh keyakinan diri sendiri (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui kontrol perilaku persepsian (Y3) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

H_a :Pengaruh keyakinan diri sendiri (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat (Z) melalui kontrol perilaku persepsian (Y3) nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti suatu sampel atau populasi, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian tertentu, semuanya itu untuk menguji hipotesis yang telah tersedia pada suatu penelitian (Sugiyono, 2014:8).

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian deskriptif. penelitian deskriptif menurut Kotler (2006) adalah penelitian yang bertujuan untuk memaparkan atau mendeskripsikan sesuatu untuk melihat lebih dalam atau melihat sesuatu yang lebih rinci dan jelas.

3.2. Batasan Penelitian

Dalam penelitian model DTPB lengkap, setiap variabel atau konstruk terdiri dari beberapa blok yang menyusun kerangka tersebut, yang mana terdiri dari variabel endogen dan variabel eksogen, di mana variabel tersebut dapat dipengaruhi dan mempengaruhi setiap konstruk yang terbentuk didalam model ini. Pada umumnya penelitian DTPB memiliki tiga konstruk utama yaitu konstruk sikap (*attitude*), norma-norma subyektif (*subyektif norms*) dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral*

control), yang mana setiap konstruk tersebut didekomposisikan ke dalam beberapa konstruk lainnya, seperti konstruk sikap (*attitude*) yang didekomposisi menjadi konstruk kegunaan persepsian, risiko persepsian dan kepermainan persepsian, konstruk norma-norma subyektif (*subyektif norms*) didekomposisi menjadi konstruk pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal, yang terakhir konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) didekomposisi menjadi konstruk keyakinan diri sendiri dan kontrolabilitas persepsian (Jogiyanto, 2007:69-72).

Dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi setiap konstruk yang peneliti ambil didalam model DTPB, yang mana konstruk sikap (*attitude*) dibatasi oleh kegunaan persepsian, konstruk norma-norma subyektif (*subyektif norms*) dibatasi oleh pengaruh interpersonal dan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dibatasi oleh keyakinan diri sendiri.

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Aceh. Dipilihnya Bank Syariah Mandiri karna bank ini memiliki jumlah pengguna *mobile banking* terbanyak dibandingkan dengan bank lainnya. Menurut Masirom dalam Syafii (2019) jika dilihat dari keseluruhan pendapat, pengembangan fitur digital berdampak pada peningkatan *fee based income* dari *mobile banking* yang naik 97,63 % dari Rp 15,79 miliar per Oktober 2018 menjadi Rp 31,21 miliar per Oktober 2019. Dan juga *mobile banking* telah memberikan kontribusi pertumbuhan provit pada tahun 2018

sebesar 20% pada BSM Aceh. Selain itu produk *mobile banking* memiliki pengguna terbanyak dibandingkan dengan *e-banking* lainnya.

3.4. Sumber Data, Populasi dan Sampel

3.4.1. Sumber Data

Penelitian ini berusaha mengidentifikasi dan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah BSM dalam menggunakan *mobile banking*. Untuk mendapatkan hasil yang valid dan berguna maka penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, data primer yaitu sumber data yang langsung diberikan oleh narasumber kepada pengumpul data. Adapun sumber data yang digunakan adalah nasabah BSM pada kantor cabang Aceh. Data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Adapun data sekunder merupakan data bank yang diperoleh dari data awal pada Bank Syariah Mandiri.

3.4.2. Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah yang terdiri dari objek dan memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari (Sugiyono, 2014:80). Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil populasi pada seluruh nasabah BSM kantor cabang Aceh yang menggunakan *mobile banking*. Adapun jumlah populasi yang didapati oleh peneliti berdasarkan data dari pihak BSM yang berjumlah 28.115 orang.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang akan dijadikan subjek kajian yang memiliki karakteristik untuk diteliti. Metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel dengan cara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan dijumpai dengan peneliti maka dapat dijadikan sampel, dengan syarat orang tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:81). Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan maka pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- E = batas kesalahan (10%)

Sehingga dengan rumus ini dapat diketahui jumlah keseluruhan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{21.115}{1 + 28.115 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{28.115}{282,15}$$

$$n = 99,64 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini berjumlah 100 nasabah pengguna *mobile banking* BSM.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini memungkinkan bagi peneliti untuk menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) sebagai teknik pengumpulan data. Pada penelitian lapangan (*field research*) dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), angket (*kuesioner*), pengamatan (*observasi*), dan gabungan ketiga teknik tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik angket atau *kuesioner* pada teknik pengumpulan data, peneliti menganggap bahwa dengan cara menyebar angket, penelitian ini akan lebih tepat karna memiliki responden yang banyak.

Menurut Sugiyono (2014:142) *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien, dan *kuesioner* dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat dikirim kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

3.6. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel

penelitian, menurut Budiaji (2013) ada beberapa pengukuran skala yang dapat digunakan dalam penelitian, diantaranya adalah skala thurstone, guttman, dan likert. Skala thurstone digunakan untuk menduga preferensi individu dengan menggunakan nilai frekuensi responnya, skala guttman menggunakan kumulatif yaitu apabila individu menyetujui satu butir pertanyaan maka semua butir pertanyaan juga ikut menyetujuinya, dan skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan dan disediakan lima butir titik pilihan pada setiap butirnya.

Adapun macam-macam skala pengukuran adalah skala *nominal*, skala *ordinal*, skala *interval* dan skala *rasio*, adapun skala adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *ordinal* yang kemudian diubah menjadi skala *interval* menggunakan *method of succesive interval* dengan menggunakan skala likert sebagai penskalaan, adapun skala *ordinal* disebut juga sebagai skala peringkat. Sugiyono (2014:132) menambahkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut skala

pengukuran dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah.

Tabel 3.1
Tabel Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Keterangan	Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014)

3.7. Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan validitas konstruk digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan, dalam hal ini kuesioner yang disebar nantinya harus dapat mengukur dari pengertian konsep yang diukur. Menurut Noor (2013) validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Dalam uji validitas menggunakan validitas isi dan validitas kriteria, dalam validitas isi tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana kuesioner dapat mengukur isi suatu variabel yang akan diukur. Sedangkan dalam validitas kriteria digunakan untuk memperkuatnya, untuk melihat korelasi antar variabel. Dalam validitas kriteria menggunakan metode uji validitas konvergen dimana nilai loading faktor dari setiap indikator pertanyaan harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali, 2014:76).

3.8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengujian untuk mengetahui sejauh mana suatu indikator konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *cronbach's alpha* yang dianggap reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6 dan nilai *composite reability* lebih besar dari 0,6-0,7 (Ghozali, 2014:76). *Cronbach's alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain, dengan ketentuan sebagai berikut: (1) jika $CC < \textit{cronbach's alpha}$, item pertanyaan reliabel. (2) jika $CC > \textit{cronbach's alpha}$, item pertanyaan tidak reliabel (tidak kosnsiten).

3.9. Variabel Operasional Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:58) variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan lainnya atau suatu obyek dengan obyek lainnya. Artinya variabel penelitian merupakan sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam metode SEM menggunakan variabel laten, yaitu variabel yang tidak dapat diobservasi, sehingga tidak dapat diukur secara langsung. Variabel laten berdasarkan fungsinya terbagi dua, yaitu:

- a. Variabel Eksogen

Variabel eksogen adalah suatu variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain atau dalam model regresi disebut sebagai variabel independen.

b. Variabel Endogen

Variabel Endogen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam model SEM variabel endogen dapat mempengaruhi variabel lain.

Dengan begitu berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa indikator operasional seluruh variabel penelitian, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan refleksi dengan variabel laten dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Variabel Eksogen			
1	<i>Perceived Usefulness</i> /Persepsi Kegunaan (Davis, 1989) (X1)	a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah. b. Meningkatkan produktivitas. c. Mempertinggi efektivitas.	a. Menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menghemat waktu. b. Menggunakan <i>mobile</i>

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		d. Kebergunaan sistem. (Davis, 1989)	<p><i>banking</i> meningkatkan kemampuan bertransaksi.</p> <p>c. Bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> membuat saya lebih mudah/efektif dalam kegiatan transaksi.</p> <p>d. Secara keseluruhan penggunaan <i>mobile banking</i> bermanfaat dalam bertransaksi.</p>
2	<i>Interpersonal Influence</i> /Pengaruh Interpersonal (Bhattacharjee, 2000) (X2)	<p>a. Teman, kerabat dan keluarga berpendapat penggunaan sistem baru merupakan ide yang baik.</p> <p>b. Orang-orang terdekat mendorong untuk mencoba</p>	<p>a. Orang-orang terdekat berpendapat bahwa penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi merupakan ide baik.</p> <p>b. Orang-orang terdekat mendorong</p>

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		<p>sistem baru.</p> <p>c. Pendapat orang-orang terdekat yang mengharuskan penggunaan sistem baru. (Bhattacharjee, 2000)</p>	<p>saya untuk mencoba <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.</p> <p>d. Orang-orang terdekat berpendapat bahwa saya menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.</p>
3	<p><i>Self Efficacy</i>/Keyakinan diri Sendiri (Ajzen, 1991) (X3)</p>	<p>a. Nyaman dalam penggunaan sistem baru.</p> <p>b. Kemampuan mengoperasikan fitur-fitur dalam sistem baru.</p> <p>c. Mandiri dalam penggunaan sistem baru tanpa bantuan orang lain. (Ajzen, 1991)</p>	<p>a. Saya pribadi merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.</p> <p>b. Saya mampu bertransaksi melalui penggunaan <i>mobile banking</i>.</p> <p>c. Saya mampu menggunakan semua fasilitas <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi tanpa bantuan orang lain.</p>

Tabel 3.2 Lanjutan

Variabel Endogen			
No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
4	<i>Attitude/Sikap</i> (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995) (Y1)	a. Sikap penerimaan terhadap sistem baru. b. Sikap menggunakan sistem baru merupakan ide baik. c. Penggunaan sistem baru merupakan pengalaman yang menyenangkan. (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995)	a. Saya bersedia menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi. b. Saya menyukai penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi. c. Penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi memberikan pengalaman yang menyenangkan.
5	<i>Subyektif Norms/Norma-Norma Subyektif</i> (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995) (Y2)	a. Dukungan orang-orang/lingkungan terdekat terhadap penggunaan sistem baru. b. Pengaruh orang terdekat terhadap	a. Orang-orang terdekat dilingkungan saya mendukung penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		perilaku penggunaan sistem baru. c. Pendapat para ahli senior menganjurkan penggunaan sistem baru. (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995)	b. Orang-orang terdekat yang berpengaruh pada perilaku saya, menginginkan penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi dibanding produk lain. c. Pendapat dosen dan ahli mengarahkan saya menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.
6	<i>Perceived Behavior Control/Kontrol</i> Perilaku Persepsian (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995) (Y3)	a. Kemampuan menggunakan sistem baru. b. Kemampuan mengontrol penggunaan sistem baru. c. Dukungan dan ketersediaan peralatan/	a. Saya mampu bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> . b. Saya mampu mengelola penggunaan <i>mobile banking</i>

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		pengetahuan/ keterampilan dalam pengetahuan sistem baru. (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd, 1995)	dalam bertransaksi. c. Saya mempunyai peralatan, pengetahuan, dan keterampilan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.
7	<i>Intention to Use/Minat Menggunakan</i> (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd,1995) (Z)	a. Minat menggunakan sistem baru. b. Minat menggunakan sistem baru dibanding Sistem lainnya, c. Minat menggunakan sistem baru secara berkelanjutan. (Ajzen, 1991) (Taylor dan Todd,1995)	a. Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi. b. Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi dimasa yang akan datang. c. Saya berminat untuk terus

Tabel 3.2 Lanjutan

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
			menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.

Sumber :Data diolah (2019)

3.10. Teknik Analisis Data

3.10.1. Definisi *Structural Equation Modeling* (SEM)

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM (*Structural Equation Modeling*). SEM adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM merupakan bagian statistik *multivariate dependent*, SEM memungkinkan dilakukannya analisis diantara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung.

Secara teknis SEM dibagi kedalam dua kelompok, SEM yang berbasis kovarian dengan menggunakan LISREL atau AMOS, dan SEM yang berbasis varian menggunakan SmartPLS atau PLSGraph. Basis kovarian SEM model harus dikembangkan berdasarkan pada teori yang kuat dan bertujuan untuk mengkonfirmasi model dengan data empirisnya. Sedangkan yang berbasis varian lebih menitikberatkan pada model prediksi

sehingga dukungan teori yang kuat tidak begitu menjadi hal terpenting (Ghozali, 2014:21).

SEM yang menggunakan varian dalam proses iterasi atau blok varian antar indikator atau parameter yang diestimasi dalam satu variabel laten lain dalam satu model penelitian. Konsekuensi proses iterasi berbasis varian adalah adanya pengabaian efek multikolinearitas antar indikator dan variabel laten (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:165). Keunggulan metode ini adalah:

- a. Metode ini tepat digunakan untuk model prediksi yang bertujuan memprediksi hubungan efek kausalitas pada jenjang variabel laten.
- b. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks).
- c. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen.
- d. Hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang.
- e. Lebih kuat secara praktis karena lebih efisien dalam proses eksekusi.
- f. Dapat mengolah data sample kecil, kokoh terhadap deviasi asumsi normalitas, mengukur indikator-indikator reflektif dan formatif, dan mengukur model rekursif.
- g. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal.
- h. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda yaitu nominal, ordinal, dan kontinu.

Menurut Chin (1998) menyatakan bahwa PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan. Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi mempunyai sifat non parametrik.

3.10.2. Model *Structural Equation Modeling* (SEM) *Partial Least Square* (PLS)

Dalam PLS-SEM menggunakan lima tahapan analisis, yang mana setiap tahapan analisis tersebut memiliki pengaruh terhadap tahapan selanjutnya (Ghozali, 2014:47). Berikut telah tertera tahap-tahap PLS-SEM dalam menganalisis pada gambar 3.1.



Sumber :Ghozali (2014:47)

Gambar 3.1
Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM

Step 1 :Konseptualisasi Model.

Konseptualisasi Model merupakan langkah awal dalam analisis PLS-SEM. Pada tahap ini dilakukan spesifikasi domain konstruk, menentukan item pertanyaan yang merepresentasi suatu konstruk, pengumpulan data, uji reliabilitas, uji validitas, dan menentukan skor pengukuran konstruk.

Step 2 :Menentukan Metode Analisa Algoritm.

Model yang sudah melalui tahapan konseptualisasi kemudian ditentukan metode analisis algoritm apa yang akan digunakan untuk estimasi model. Dalam PLS-SEM metode analisis algoritm yang disediakan hanyalah algoritm PLS dengan tiga pilihan skema yaitu *factorial*, *centroid* dan *path* atau *structural weighting*. Skema yang disarankan adalah *path* atau *structural weighting* (Ghozali, 2014:51). Dan langkah selanjutnya adalah menentukan sampel, sampel minimal yang direkomendasikan antara 30 – 100 sampel. Menurut Chin (1998) jumlah sampel PLS dapat dihitung dengan cara sepuluh kali jumlah variabel endogen dalam model.

Step 3 :Menentukan Metode *Resampling*.

Terdapat dua metode yang digunakan untuk melakukan proses penyampelan kembali yaitu *bootstrapping* dan *jackknifing*. Metode *bootstrapping* lebih sering digunakan dalam model persamaan struktural. Dalam program smartPLS hanya menyediakan satu metode *resampling* yaitu *bootstrapping* yang terdiri dari tiga skema yaitu skema *no sign changes*, *individual sign*

changes dan skema *construct level change*. Skema yang disarankan oleh smartPLS adalah *construct level change* karena skema ini memberikan asumsi yang longgar sehingga T-statistik meningkat karena hanya menggunakan ukuran skor *loading* hubungan langsung antara variabel laten dan indikatornya (Abdillah dan Jogiyanto, 2015:209).

Step 4 :Menggambar Diagram Jalur.

Setelah melakukan konseptualisasi model, menentukan metode analisis algoritma dan metode *resampling*, langkah selanjutnya adalah menggambar diagram jalur (*path diagram*) dengan menggunakan prosedur nomogram *reticular action modeling* (RAM) yang dikemukakan oleh Falk dan Miller (1992) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Konstruksi teoritikal yang menunjukkan variabel laten digambar dengan bentuk lingkaran.
- b. Variabel observed atau indikator digambar dengan bentuk kotak.
- c. Hubungan asimetri digambar dengan arah panah tunggal.
- d. Hubungan simetri digambarkan dengan arah panah *double*.

Step 5 :Evaluasi Model.

Setelah menggambar diagram jalur, maka model siap untuk diestimasi dan dievaluasi hasilnya secara keseluruhan. Evaluasi model dapat dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model melalui pengujian validitas dan reliabilitas konstruk laten,

kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model struktural dan pengujian signifikansi untuk menguji pengaruh antar konstruk atau variabel. Untuk lebih jelas maka untuk evaluasi model akan dijelaskan pada sub bab dibawah ini.

3.11. Evaluasi Model

Terdapat dua model yang harus dianalisis dalam PLS, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Tahapan analisis data dilakukan dengan menggunakan software smartPLS 3.

3.11.1. Evaluasi *Outer Model* (*Measurement Model*)

Analisis *outer model* dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara blok indikator dengan variabel latennya. Terdapat tiga kriteria pengukuran untuk menilai *outer model* yaitu dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

- a. Uji *convergent validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item *reliability* digunakan *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya. Nilai *loading factor* diatas 0,70 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,50 sampai 0,60 dianggap

cukup memadai (Ghozali, 2014:74). Semakin tinggi nilai loading factor semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasi matrik faktor. Penggunaan *average variance extracted* (AVE) sebagai kriteria pengujian *convergent validity* diperoleh melalui formula (Ghozali, 2014:74).

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F + \sum \Theta_{ii}} \quad (3.2)$$

Dimana :

λ_i = *Factor loading*

F = *Factor variance*

Θ_{ii} = *Error variance*

AVE dihitung sebagai rata-rata akar *standardized loading factor* yang dibagi dengan jumlah indikator. AVE mampu menunjukkan kemampuan nilai variabel laten dalam mewakili skor data asli. Semakin besar nilai AVE menunjukkan semakin tinggi kemampuannya dalam menjelaskan nilai pada indikator-indikator yang mengukur variabel laten. *Cut-off value* AVE yang sering digunakan adalah 0,50 dimana nilai AVE minimal 0,50 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik mempunyai arti probabilitas indikator disuatu konstruk masuk ke variabel lain lebih rendah (kurang 0,50) sehingga probabilitas

indikator tersebut konvergen dan masuk dikonstruksi yang nilai dalam bloknya lebih besar di atas 50%.

- b. Uji *discriminant validity*, untuk menguji apakah indikator-indikator suatu konstruk tidak berkorelasi tinggi dengan indikator dari konstruk lain. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk mencari *discriminant validity* adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE (\sqrt{AVE}) setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya (*latent variable correlation*).
- c. Uji *composite reliability*, sebagai metode yang lebih baik dibandingkan dengan nilai *cronbach's alpha* dalam menguji reliabilitas dalam model *structural equation modeling*. *Composite reliability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha* (Ghozali, 2014: 75). Formula yang digunakan untuk menguji *composite reliability* adalah:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F + \sum \theta_{ii}} \quad (3.3)$$

Dimana :

$\lambda_i = \text{Factor loading}$

$F = \text{Factor variance}$

$\Theta_{ii} = \text{Error variance}$

Sedangkan untuk menghitung *cronbach's alpha* dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2014:76):

$$\alpha = \frac{\sum p \neq p' \text{ cor } (X_{pq}' X_{p'q})}{P_q + \sum p \neq p' \text{ cor } (X_{pq}' X_{p'q})} \times \frac{P_q}{P_q - 1} \quad (3.4)$$

Dimana :

$P_q = \text{Jumlah indikator atau manifest variabel}$

$q = \text{Blok indikator}$

Cronbach's alpha cenderung *lower bound estimate* dalam mengukur reliabilitas, sedangkan *composite reliability* tidak mengasumsikan *reliability*, sedangkan *composite reliability* merupakan *closer approximation* dengan asumsi estimasi parameter lebih akurat (Ghozali, 2014:76). Interpretasi *composite reliability* sama dengan *cronbach's alpha* dimana nilai batas 0,7 ke atas dapat diterima. Pada tabel 3.3 disajikan ringkasan dari evaluasi model pengukuran model refleksif.

Tabel 3.3
**Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Pengukuran-
 Reflektif**

Validitas dan Reabilitas	Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
Validitas <i>Convergent</i>	<i>Loading Factor</i>	a. >0,70 untuk <i>Confirmatory Research</i> . b. >0,60 untuk <i>Explannatory Research</i> .
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0,50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Explannatory Research</i> .
	<i>Communality</i>	>0,50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Explannatory Research</i> .
Validitas <i>Discriminant</i>	<i>Cross Loading</i>	>0,70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan Korelasi antar Konstruk Laten.	Akar kuadrat AVE > Korelasi antar Kontruk Laten.
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	a. >0,70 untuk <i>Confirmatory Research</i> . b. >0,60 masih dapat diterima untuk <i>Explannatory Research</i> .

Tabel 3.3 Lanjutan

Validitas dan Reabilitas	Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
	<i>Composite Reliability</i>	a. >0,70 untuk <i>Confirmatory Research</i> . b. >0,60 – 0,70 masih dapat diterima untuk <i>Explannatory Research</i> .

Sumber :Ghozali (2014:74-76)

3.11.2. Evaluasi *Inner Model (Structural Model)*

Ada beberapa tahap dalam mengevaluasi hubungan antar konstruk. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*) yang menggambarkan kedekatan hubungan antar konstruk. Tanda dalam *path coefficient* harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan, untuk menilai signifikan *path coefficient* dapat dilihat dari t test (*critical ratio*) yang diperoleh dari proses bootstrapping (*resampling method*).

Langkah selanjutnya mengevaluasi R^2 , penjelasannya sama halnya R^2 dalam regresi linear yang besarnya variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. Chin (1998) menjelaskan bahwa kriteria batasan nilai R^2 ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substansial, 0,33 sebagai moderat, dan 0,19 sebagai lemah. Perubahan nilai R^2 digunakan untuk melihat apakah pengukuran variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif. Dalam penelitian ini menguji beberapa

hal, yaitu uji *effect size* (f^2), uji *stone-geisser* (Q^2), dan uji *goodness of fit* (GOF) *index*. Berikut penjabaran masing-masing pengujian.

- a. Uji *Effect Size* f^2 , perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansif (Ghozali, 2014, hal. 78), yang diukur melalui *effect size* f^2 , dan dinyatakan dalam bentuk formulasi sebagai berikut:

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded}}{1 - R^2 \text{ included}} \quad (3.5)$$

Dimana $R^2 \text{ included}$ dan $R^2 \text{ excluded}$ adalah R^2 dari variabel laten endogen yang diperoleh ketika variabel eksogen tersebut masuk atau dikeluarkan dari model. Interpretasi nilai f^2 sama yang direkomendasikan Cohen (1988) yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level struktural (Ghozali, 2014:78).

- b. Uji *Stone-Geisser* (Q^2), disamping melihat ukuran nilai R^2 , model PLS dievaluasi dengan melihat $Q^2 \text{ predictive relevance}$ mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q^2 yang lebih besar dari 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* dan sebaliknya (Ghozali, 2014:79).

$$Q^2 = 1 - \frac{\sum D E_D}{\sum D O_D} \quad (3.6)$$

Dimana :

D = *Omission distance*

E = *The sum of square of prediction error*

O = *The sum of square error using the mean for prediction*

Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

- c. Uji Goodness of Fit (GOF) Index, untuk memvalidasi model secara keseluruhan, digunakan *Goodness of Fit (GOF) Index* yang diperkenalkan Tenenhaus, et al (2004) dengan sebutan *GOF Index*. Index ini dikembangkan untuk mengevaluasi model pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Ghozali, 2014:82). Untuk alasan ini *GOF Index* dihitung dari akar kuadrat nilai *avarage communality index* dan *avarage R-square* sebagai berikut:

$$GOF = \sqrt{Com \times R^2} \quad (3.7)$$

Dimana :

Com = *avarage communalities*

R^2 = rata-rata model R^2

Nilai GOF adalah antara 0 s.d 1, dengan nilai *communality* yang direkomendasikan 0,50 dan nilai R square maka dengan intepretasi nilai 0,10 termasuk dalam tingkat GOF kecil, 0,25 nilai GOF medium, 0,36 nilai GOF

besar (Ghozali, 2014:83). Pada tabel 3.4 disajikan ringkasan mengenai evaluasi model struktural (*inner model*).

Tabel 3.4
Ringkasan *Rule of Thumb* Evaluasi Model Struktural

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-Square</i>	a. 0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan metode kuat, moderate, dan lemah (Chin, 1998). b. 0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate, dan lemah (Hair et al, 2011)
<i>Effect Size f²</i>	0.20, 0.15 dan 0.35 (kecil, menengah dan besar).
<i>Q² Predictive Relevance</i>	a. $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai <i>predictive relevance</i> . b. $Q^2 < 0$ menunjukkan model kurang memiliki <i>predictive relevance</i> .
Signifikansi (<i>one tailed</i>)	<i>T-value</i> 1.28 (<i>significance level</i> =10%), 1.65 (<i>significance level</i> =5%), dan 2.33 (<i>significance level</i> =1%)

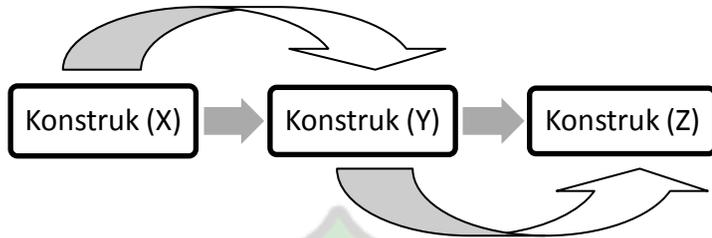
Tabel 3.4 Lanjutan

Kriteria	Rule of Tumb
Signifikansi (<i>two tailed</i>)	<i>T-value 1.65 (significance level=10%), 1.96 (significance level=5%), dan 2.58 (significance level=1%)</i>

Sumber :Ghozali (2014:78-83)

3.12. Evaluasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung (*Direct Effect and Indirect Effect*)

Dalam penelitian ini juga melihat pengaruh langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya, dan juga melihat pengaruh tidak langsung antara satu konstruk dengan konstruk lainnya yang melewati konstruk mediasi atau konstruk perantara antara satu konstruk dengan konstruk yang lain. Menurut Irianto (2004) pengaruh langsung adalah pengaruh yang dapat dilihat koefisien jalur dari satu variabel ke variabel lainnya, artinya adalah dalam pengaruh langsung melihat hubungan antara konstruk (X) dengan konstruk (Y) secara langsung tanpa melewati konstruk lainnya, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah pengaruh yang dapat dilihat pada jalur konstruk yang memiliki konstruk perantara atau konstruk mediasi yang menjembatani antara satu konstruk dengan konstruk lain, dapat digambarkan bahwa pengaruh tidak langsung melihat pengaruh konstruk (X) dengan Konstruk (Z) melalui konstruk (Y) sebagai konstruk mediasi atau konstruk perantara antara (X) dan (Z). Hubungan antar konstruk ini dapat dilihat pada gambar di bawah.



Sumber :Data diolah (2019)

Gambar 3.2 **Jalur Hubungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Dalam penelitian pengaruh langsung menggunakan pengujian parsial (uji t) dan uji determinasi R^2 dan dalam penelitian pengaruh tidak langsung menggunakan uji efek mediasi yang dikemukakan oleh Baron dan Kenny (1986).

3.12.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t atau uji t merupakan pengujian untuk melihat sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas secara individual untuk menerangkan variasi keterkaitan variabel, dan juga membandingkan nilai statistik dengan titik kritis menurut table, apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding t tabel, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Priadana dan Muis, 2009). Menurut Sugiyono (2014:240) rumus uji t (uji parsial) adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.8)$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r² = Koefisien Determinasi

n = Jumlah responden

(t-test) hasil perhitungan atau t_{hitung} ini selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

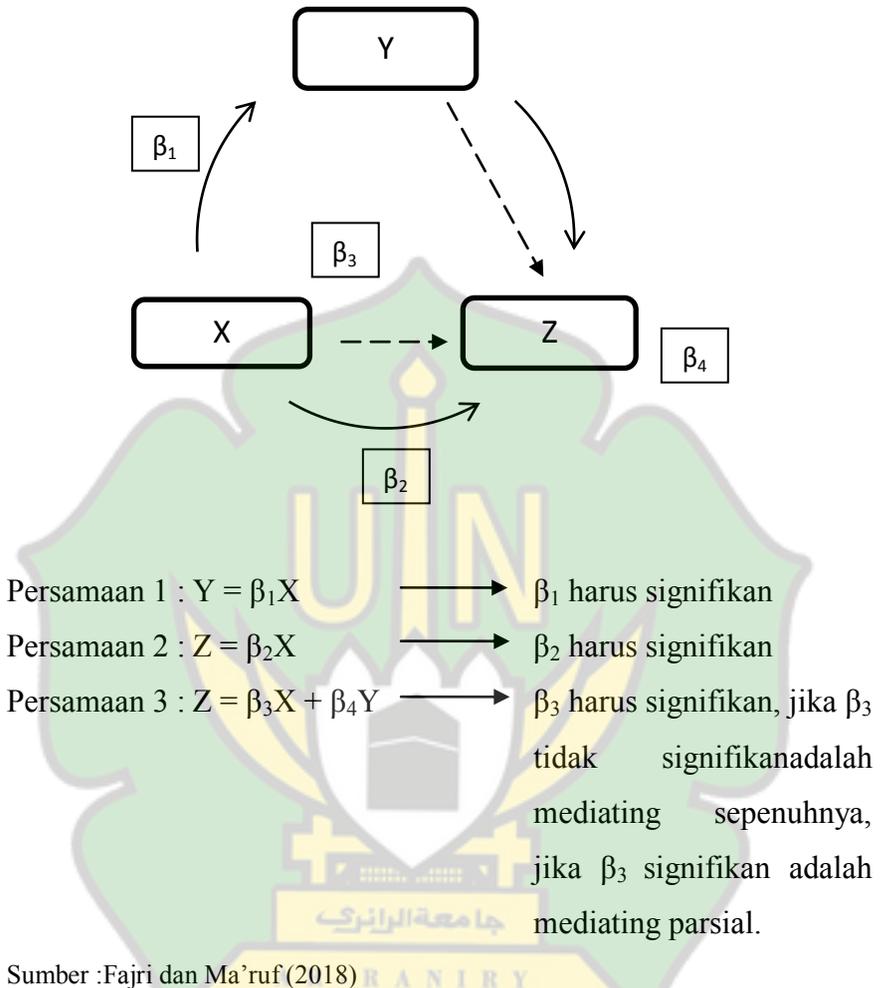
a. H_0 diterima jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$

b. H_0 ditolak jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian parsial ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y).

3.12.2. Uji Efek Mediasi

Untuk mengetahui hubungan tidak langsung antar variabel, peneliti menggunakan uji efek mediasi yang dikemukakan oleh Baron dan Kenny (1986). Dalam uji efek mediasi melihat pengaruh konstruk (X) dengan konstruk (Z) yang dimediasi atau diperantarai oleh konstruk (Y). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.3
Metode Pengujian Peranan Variabel Mediasi

3.13. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis antar konstruk yaitu konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dan konstruk endogen terhadap konstruk endogen dilakukan dengan metode *resampling bootstrap*

yang dikembangkan oleh Geisser (Ghozali, 2014:25). Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t, penerapan metode *resampling* memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar. Adapun dalam penelitian ini juga melihat uji t serta melihat hubungan langsung dan tidak langsung dengan menggunakan uji efek mediasi yang dikembangkan oleh Baron dan Kenny (1986).

Pengujian hipotesis menggunakan analisis *full model structural equation modeling* (SEM) dengan *smartPLS*. Dalam *full model SEM* dengan PLS selain memprediksi model, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Hubungan dari analisis jalur semua variabel laten dalam PLS pada penelitian sebagai berikut:

- a. *Outer Model* yang menspesifikasikan hubungan antara indikator dan variabel laten.
- b. *Inner Model* yang menspesifikasikan hubungan antar variabel laten.

Adapun dalam penelitian ini terdapat juga pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS untuk melihat hubungan efek mediasi antara satu variabel dengan variabel lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

4.1.1. Gambaran Umum dan Sejarah Bank Syariah Mandiri

Pada tahun 1997-1998 telah terjadi krisis moneter yang menimpa Indonesia, membuat perekonomian Indonesia menjadi tidak stabil, salah satunya berdampak sangat besar pada sektor perbankan. Pada saat itu banyak bank yang mengalami krisis dan tidak dapat mempertahankan jalannya industri tersebut terkhusus pada bank-bank konvensional termasuk kepada PT Bank Susila Bakti (BSB). Pada saat itu PT Bank Susila Bakti (BSB) terdampak cukup besar sehingga situasi tersebut membuat BSB ingin bangkit kembali dengan cara menggabungkan (*merger*) beberapa bank lain agar situasi menjadi kembali normal.

Pada tanggal 31 Juli 1999 terbentuklah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang mana PT Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan penggabungan (*merger*) dari beberapa bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo. Dengan begitu posisi PT Bank Mandiri menjadi pemegang saham mayoritas pada PT Bank Susila Bakti.

Dengan terbentuknya Bank Mandiri, maka pihak Bank Mandiri membentuk tim pengembangan perbankan syariah yang bertujuan untuk mengembangkan Bank Mandiri agar memberikan layanan syariah kepada masyarakat sesuai dengan diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998 tentang pemberian layanan perbankan

syariah. Dengan begitu tim penegembangan melakukan konversi terhadap PT Bank Susila Bakti yang awalnya menjalankan prinsip konvensional menjadi prinsip syariah dengan mempersiapkan sistem dan segala infrastrukturnya.

Dengan dikonversinya PT Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah, maka pada saat itu PT Bank Susila Bakti berubah nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri seperti yang tertulis dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan tersebut juga tercantum dalam SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 21 Oktober 1999. Selanjutnya BI menyetujui perubahan nama PT Bank Syariah Mandiri dengan surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, maka PT Bank Syariah Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 November 1999.

Bank Syariah Mandiri hadir dengan memadukan harmonisasi idealisme dengan nilai-nilai spritual yang menjadikan Bank Syariah Mandiri menjadi salah satu bank yang unggul dalam dunia perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Mandiri juga hadir sebagai pelengkap kebutuhan masyarakat terhadap dunia perbankan yang berlandaskan syariat islam tanpa menggunakan unsur-unsur riba dan gharar didalamnya. Dengan berlalunya perjalanan, pada akhir Desember 2019 Bank Syariah Mandiri telah memiliki 747 kantor layanan dan 1.038 jaringan ATM Mandiri Syariah diseluruh Indonesia dengan total aset yang dimiliki senilai Rp 112,29 Triliun.

4.1.2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

4.1.2.1. Visi

Bank Syariah Mandiri Terdepan dan Modern

- a) Untuk nasabah
BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.
- b) Untuk pegawai
Bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.
- c) Untuk investor
Institusi keuangan syariah Indonesia yang paling terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.
- d) Untuk umat dan bangsa
Memberikan kemashlahatan bagi Umat dan memberikan kontribusi pembangunan negara.

4.1.2.2. Misi

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

4.1.3. Jasa Produk Bank Syariah Mandiri

- a) *BSM Save Deposit Box*

Save Deposit Box merupakan salah satu jasa yang ditawarkan oleh perbankan dalam hal penyimpanan benda berharga, dokumen dan lain-lain yang ditempatkan dalam suatu ruangan khusus yang dilengkapi sistem pengamanan oleh pihak bank.

- b) *BSM Electric Payroll*

Electric Payroll yaitu layanan pembayaran gaji karyawan suatu perusahaan atau instansi.

- c) *BSM SMS Banking*

Merupakan layanan perbankan yang berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan kepada penggunanya.

- d) *BSM Net Banking*

Merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat digunakan oleh nasabah.

- e) *BSM Mobile Banking*

Merupakan layanan yang digunakan untuk mengakses rekening nasabah melalui sarana telepon seluler dan komputer tablet.

- f) *BSM Sentra Bayar*

Merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Pada karakteristik responden, peneliti akan membahas karakteristik tersebut berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun semua data ini diambil dari masing-masing responden yang telah memberikan datanya serta telah menjawab seluruh pertanyaan dari kuisisioner yang diberikan oleh peneliti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dan siapa saja yang ditemui oleh peneliti yang mana responden tersebut memenuhi syarat dan dianggap cocok sebagai sumber data yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri kota Banda Aceh yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

4.2.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin

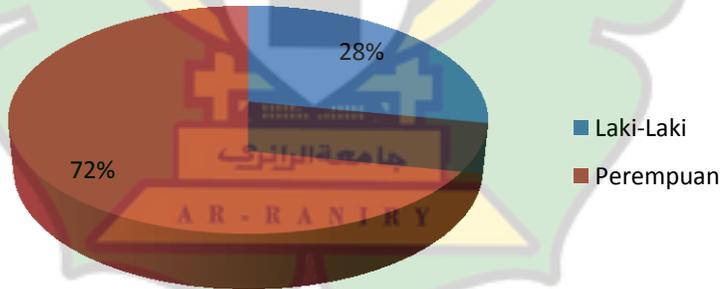
Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri kota Banda Aceh yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4.1
Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	28
2	Perempuan	72
	Total	100

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu berjumlah 72 orang responden, sedangkan responden laki-laki berjumlah 28 orang. Adapun jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1



Sumber: Data diolah (2020)

Gambar 4.1
Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar diagram diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 28% dan jumlah responden perempuan sebesar 72%, dengan begitu jumlah pengguna *mobile banking* berdasarkan jenis kelamin lebih didominasi oleh perempuan, hal ini diduga karena kuisioner disebar secara *online* di berbagai media sosial kepada siapa saja dan memberikan peluang besar bagi perempuan untuk mengisi kuisioner tersebut karna kaum perempuan lebih aktif bermain dalam media sosial sehingga memiliki waktu luang untuk mengisi kuisioner tersebut dan juga belakangan ini sangat marak dengan belanja *online* yang dimanfaatkan oleh kaum perempuan untuk belanja dan menggunakan pembayaran secara *online* melalui *mobile banking*.

4.2.1.2. Responden Menurut Usia

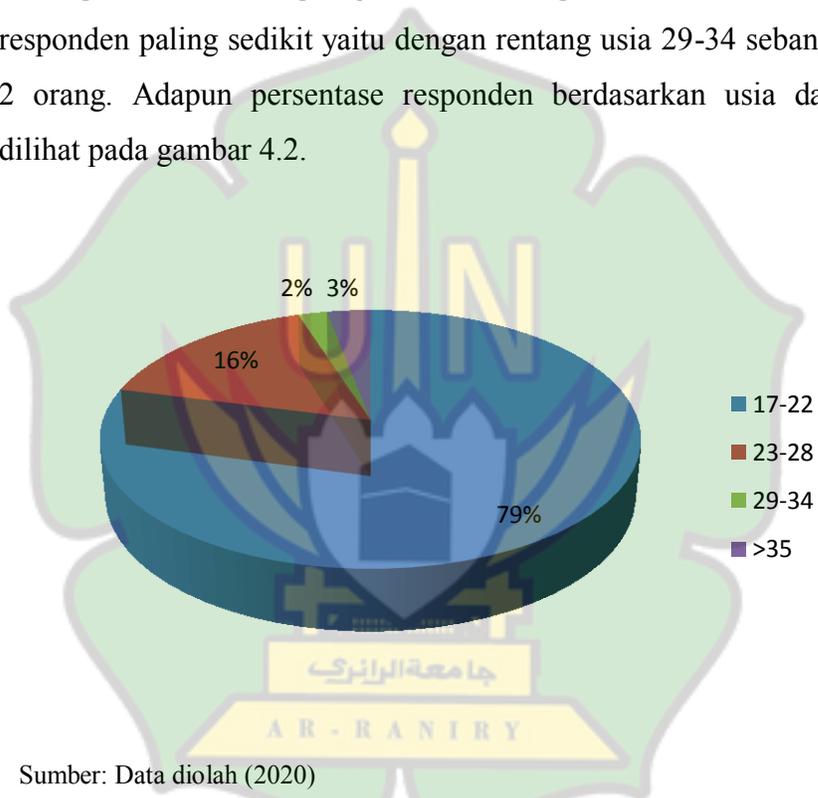
Adapun karakteristik responden jika dilihat dari segi usia adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	17-22	79
2	23-28	16
3	29-34	2
4	>35	3
	Total	100

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan usia 17-22 menduduki peringkat pertama dengan jumlah 79 orang, selanjutnya diisi oleh responden dengan rentang usia 23-28 dengan jumlah 16 orang, kemudian disusul oleh responden dengan rentang usia >35 dengan jumlah 3 orang dan terakhir dengan responden paling sedikit yaitu dengan rentang usia 29-34 sebanyak 2 orang. Adapun persentase responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2

Diagram Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik diatas, terlihat bahwa jumlah persentase rentang usia 17-22 memiliki persentasi yang paling tinggi yaitu sebesar 79% dan persentase untuk rentang umur 29-34 memiliki persentase paling sedikit yaitu 2%. Dari data diatas menunjukkan

bahwa pada rentang umur 17-22 merupakan pengguna terbanyak *Moile Banking*, disebabkan oleh pada umur tersebut merupakan usia generasi *millneial* yang memanfaatkan teknologi pada kehidupan sehari-hari dan hampir dari semuanya memiliki *smartphone* untuk memudahkan mereka dalam berkegiatan.

4.2.1.3. Responden Menurut Pekerjaan

Adapun karakteristik responden jika dilihat dari segi pekerjaan adalah sebagai berikut:

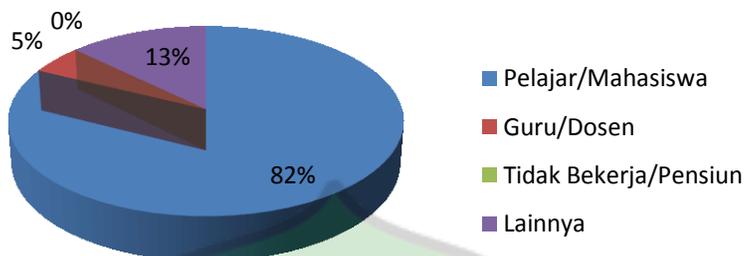
Tabel 4.3
Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/Mahasiswa	83
2	Guru/Dosen	5
3	Tidak Bekerja/Pensiun	0
4	Lainnya	13
	Total	100

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden terbanyak bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 83 orang, disusul dengan pekerjaan lainnya dengan jumlah 13 orang, dan selanjutnya diisi oleh guru atau dosen dengan jumlah 5 orang, adapun yang tidak bekerja berjumlah 0 orang atau tidak ada.

Adapun persentase responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4.3



Sumber: Data diolah (2020)

Gambar 4.3

Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan gambar diagram diatas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar dan mahasiswa memiliki persentase tertinggi yaitu 82% sedangkan yang responden terendah merupakan orang yang tidak bekerja serta pensiunan yaitu 0% atau tidak ada. Terkait mengapa orang yang bekerja sebagai pelajar dan mahasiswa memiliki persentase tertinggi karna mereka berada dalam usis generasi millennial seperti yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya.

4.2.1.4. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

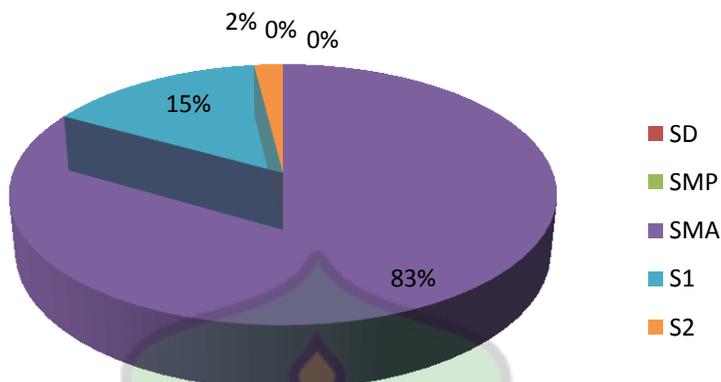
Adapun karakteristik responden jika dilihat dari segi pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	0
3	SMA	83
4	S1	15
5	S2	2
	Total	100

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak dengan tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 83 orang, disusul dengan tingkat pendidikan terakhir S1 dengan jumlah 15 orang dan S2 sebanyak 2 orang, adapun untuk tingkat SD dan SMP masing-masing sebanyak 0 orang atau tidak ada. Adapun tingkat persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar 4.4.



Sumber: Data diolah (2020)

Gambar 4.4

Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar diagram diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA memiliki jumlah terbanyak yaitu 83% dan jumlah paling sedikit dengan tingkat pendidikan terakhir SD dan SMP yaitu masing-masing 0% atau tidak ada. Dapat dilihat dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jumlah terbanyak, karna pendidikan terakhir SMA lebih dominan yang menggunakan mobile banking dibanding dengan tingkat pendidikan lainnya, adapun alasan lainnya telah dipaparkan pada poin sebelumnya.

4.2.2. Deskripsi Variabel atau Konstruk

Pada penelitian ini melihat statistik deskriptif untuk menggambar suatu data secara statistik. Statistik deskriptif merujuk pada nilai rata-rata, simpangan baku (*Standar Deviation*), nilai

minimal dan maksimal dari semua variabel penelitian ini yaitu kegunaan persepsian (X1), pengaruh interpersonal (X2), Keyakinan diri sendiri (X3), sikap (Y1), norma-norma subyektif (Y2), kontrol perilaku persepsian (Y3) dan minat menggunakan (Z), sebagaimana tertera dalam tabel berikut:

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kegunaan Persepsian (X1)	100	7	20	17,68	2,478
Pengaruh Interpersonal (X2)	100	6	15	11,95	2,414
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	100	6	15	12,72	2,323
Sikap (Y1)	100	4	15	12,84	2,121
Norma-Norma Subyektif (Y2)	100	3	15	11,37	2,557
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	100	3	15	12,36	2,355
Minat Menggunakan (Z)	100	6	15	13,08	2,116

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Pada tabel diatas menjelaskan tentang statistsik deskriptif pada setiap variabel yang terlibat dalam penelitian ini:

- a. Pada variabel atau konstruk kegunaan persepsian dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 7, nilai maksimumnya 20, nilai rata-ratanya sebesar 17,68 dan nilai standar deviasi sebesar 2,478. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.
- b. Pada variabel atau konstruk pengaruh interpersonal dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 6, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 11,95 dan nilai standar deviasi sebesar 2,414. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.
- c. Pada variabel atau konstruk keyakinan diri sendiri dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 6, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 12,72 dan nilai

standar deviasi sebesar 2,323. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

- d. Pada variabel atau konstruk sikap dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 4, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 12,84 dan nilai standar deviasi sebesar 2,121. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.
- e. Pada variabel atau konstruk norma-norma subyektif dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 3, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 11,37 dan nilai standar deviasi sebesar 2,557. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi

sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

- f. Pada variabel atau konstruk kontrol perilaku persepsian dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 3, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 12,36 dan nilai standar deviasi sebesar 2,355. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.
- g. Pada variabel atau konstruk minat menggunakan dapat diketahui bahwa nilai minimumnya sebesar 6, nilai maksimumnya 15, nilai rata-ratanya sebesar 13,08 dan nilai standar deviasi sebesar 2,116. Pada variabel ini membuktikan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi, dan memperlihatkan bahwa hal tersebut sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa standar deviasi memiliki cerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

4.2.3. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk melihat valid atau tidaknya kuisioner yang telah kita lampirkan. Pada uji validitas memperlihatkan perbandingan antara r hitung atau *person correlation* dengan r tabel. Dan pernyataan dalam kuisioner dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah:

4.2.3.1. Kegunaan Persepsian (X1)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Variabel Kegunaan Persepsian	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,834	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,874		Valid
Pernyataan 3	0,875		Valid
Pernyataan 4	0,868		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.2. Pengaruh Interpersonal (X2)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel X2

Variabel Pengaruh Interpersonal	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,849	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,930		Valid
Pernyataan 3	0,839		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.3. Keyakinan Diri Sendiri (X3)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel X3

Variabel Keyakinan Diri Sendiri	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,857	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,891		Valid
Pernyataan 3	0,881		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.4. Sikap (Y1)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Y1

Variabel Sikap	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,887	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,903		Valid
Pernyataan 3	0,904		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.5. Norma-Norma Subyektif (Y2)

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Y2

Variabel Norma-Norma Subyektif	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,838	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,885		Valid
Pernyataan 3	0,862		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.6. Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Y3

Variabel Kontrol Perilaku Persepsian	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,914	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,918		Valid
Pernyataan 3	0,883		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.3.7. Minat Menggunakan (Z)

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Z

Variabel Minat Menggunakan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,903	0,196	Valid
Pernyataan 2	0,919		Valid
Pernyataan 3	0,907		Valid

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam instrumen variabel tersebut terdapat nilai yang dinyatakan valid. Hal ini diketahui bahwa perbandingan setiap nilai r hitung dengan r tabel, dan hasilnya memperlihatkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga mendapatkan hasil yang valid.

4.2.4. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas melihat sejauh mana suatu indikator konsisten atau handal atau sejauh mana indeks tersebut dapat dijadikan alat ukur yang terpercaya atau yang dihandalkan. Suatu variabel dikatakan handal atau reliabel apabila coefficient

cronbach's alpha $> 0,6$. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Minimal Cronbach Alpha	Cronbach Alpha
X1	0,6	0,882
X2		0,841
X3		0,844
Y1		0,880
Y2		0,824
Y3		0,887
Z		0,895

Sumber : Data diolah di SPSS (2020)

Pada tabel diatas memeprilihatkan bahwa nilai *cronbach alpha* variabel kegunaan persepsian (X1) yaitu sebesar 0,882, nilai variabel pengaruh interpersonal (X2) yaitu sebesar 0,841, nilai variabel keyakinan diri sendiri (X3) yaitu sebesar 0,844, nilai variabel sikap (Y1) yaitu sebesar 0,880, nilai variabel norma-norma subyektif (Y2) yaitu sebesar 0,824, nilai variabel kontrol perilaku persepsian (Y3) yaitu sebesar 0,887 dan nilai variabel minat menggunakan (Z) yaitu sebesar 0,895. Hal ini memperlihatkan bahwa nilai *cronbach alpha* tiap-tiap variabel $> 0,6$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan yang digunakan

sebagai indikator pada seluruh variabel merupakan alat ukur yang reliabel atau kosnsisten.

4.2.5. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Terdapat tiga kriteria pengukuran untuk menilai *outer model* yaitu dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Berikut ini penjelasan dari ketiga kriteria tersebut.

4.2.5.1. Uji Validitas Konvergen

Selain dari nilai faktor loading, *convergent validity* juga dapat dilihat dari nilai *avarage variance extracted* (AVE). Berikut hasil nilai AVE dari setiap konstruk yang diolah dalam smartPLS 3.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	AVE
Kegunaan Persepsian (X1)	0,745
Pengaruh Interpersonal (X2)	0,764
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	0,769
Sikap (Y1)	0,807
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,740
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,820
Minat Menggunakan (Z)	0,828

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai AVE masing-masing konstruk berada diatas 0,5, oleh karena itu tidak ada permasalahan *konvergen validity* pada model yang diuji.

4.2.5.2. Uji Validitas Diskriminan

Dikarenakan tidak adanya permasalahan yang terkait dengan *convergen validity* maka berikutnya yang diuji adalah permasalahan yang terkait dengan *discriminant validity*. *Discriminant validity* dapat diuji dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan nilai korelasi antar konstruk. Berikut hasil dari *discriminant validity* yang telah dianalisis dari smartPLS 3.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Diskriminan

Variabel	X1	X3	Y3	Z	Y2	X2	Y1
Kegunaan Persepsian (X1)	0,863						
Pengaruh Interpersonal (X2)	0,656	0,693	0,700	0,670	0,628	0,874	
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	0,691	0,877					
Sikap (Y1)	0,845	0,741	0,683	0,808	0,673	0,685	0,898
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,560	0,530	0,565	0,570	0,860		
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,639	0,814	0,906				
Minat Menggunakan (Z)	0,725	0,713	0,668	0,910			

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai kuadrat dari AVE (0,863; 0,874; 0,877; 0,898; 0,860; 0,906; 0,910) lebih besar dari nilai korelasi masing-masing konstruk. Adapun metode lain yang dapat digunakan untuk menguji *discriminant validity* adalah dengan melihat dari tabel *cross loading*.

Tabel 4.16
Hasil Nilai Cross Loading

	(X1)	(X3)	(Y3)	(Z)	(Y2)	(X2)	(Y1)
X1.1	0,832						
X1.2	0,865						
X1.3	0,892						
X1.4	0,863						
X2.1						0,873	
X2.2						0,928	
X2.3						0,819	
X3.1		0,869					
X3.2		0,905					
X3.3		0,856					
Y1.1							0,898
Y1.2							0,902
Y1.3							0,895
Y2.1					0,872		
Y2.2					0,889		
Y2.3					0,819		
Y3.1			0,926				
Y3.2			0,926				
Y3.3			0,863				
Z.1				0,909			
Z.2				0,917			
Z.3				0,904			

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item terhadap konstraknya lebih besar dari pada nilai *cross loading*nya. Dari hasil analisa *cross loading* tampak bahwa tidak terdapat permasalahan *discriminant validity*.

4.2.5.3. Uji *Composite Reliability*

Untuk memastikan bahwa tidak ada masalah terkait pengukuran maka langkah terakhir dalam evaluasi outer model adalah melihat nilai composite reliability dan nilai cronbach alpha dengan nilai batas 0,7. Berikut hasil tersebut yang diolah dalam smartPLS 3.

Tabel 4.17
Hasil Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability

Konstruk	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
Kegunaan Persepsian (X1)	0,886	0,921
Pengaruh Interpersonal (X2)	0,845	0,907
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	0,850	0,909
Sikap (Y1)	0,880	0,926
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,827	0,895
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,890	0,932
Minat Menggunakan (Z)	0,896	0,935

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 oleh karena itu tidak ditemukan permasalahan reliabilitas.

4.2.6. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam penelitian ini menguji beberapa hal, yaitu uji *effect size* (f^2), uji *stone-geisser* (Q^2), dan uji *goodnes of fit* (GOF) *index*. Berikut penjabaran masing-masing pengujian.

4.2.6.1. R-Square

Chin (1998) menjelaskan bahwa kriteria batasan nilai R^2 ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substansial, 0,33 sebagai moderat, dan 0,19 sebagai lemah. Perubahan nilai R^2 digunakan untuk melihat apakah pengukuran variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif. Adapun nilai R^2 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil R Square

Konstruk	R Square	Adjusted R Square
Sikap (Y1)	0,714	0,711
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,395	0,389
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,662	0,659
Minat Menggunakan (Z)	0,696	0,676

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai R^2 dari konstruk Y1 (0,714), Y3 (0,662) dan Z (0,696) merupakan nilai yang substansial, sedangkan nilai Y2 (0,395) merupakan nilai moderat.

4.2.6.2.Relevansi Prediksi (Q^2)

Q^2 *predictive relevance* tujuannya untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Pada nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Adapun nilai Q^2 dapat dilihat pada nilai dibawah.

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,714) (1 - 0,395) (1 - 0,662) (1 - 0,696)$$

$$Q^2 = 0,286$$

Dengan begitu hasil dari nilai Q^2 adalah 0,286, menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0. Adapun hasil dari nilai tersebut kurang memiliki *predictive relevance*.

4.2.6.3.Effect Size (f^2)

Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansif diukur melalui *effect size*. Pada uji ini melihat apakah terjadi perubahan sebelum variabel masuk ke dalam model dan setelahnya. Berikut hasil yang telah didapatkan dalam analisis menggunakan smartPLS 3.

Tabel 4.19
Hasil f Square

	(X1)	(X3)	(Y3)	(Z)	(Y2)	(X2)	(Y1)
(X1)				0,004			2,497
(X3)			1,962	0,017			
(Y3)				0,005			
(Z)							
(Y2)				0,000			
(X2)				0,022	0,652		
(Y1)				0,177			

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Interprestasi nilai f^2 sama yang direkomendasikan Cohen (1988) yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level struktural (Ghozali, 2014:78). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan nilai F^2 , terdapat empat hubungan konstruk yang tidak berpengaruh sama sekali, satu hubungan konstruk yang berpengaruh kecil, satu hubungan konstruk yang berpengaruh moderat dan tiga hubungan konstruk yang berpengaruh besar.

4.2.6.4. Goodness of Fit (GoF)

Index ini dikembangkan untuk mengevaluasi model pengukuran sderhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Ghozali, 2014:82). Untuk alasan ini *GoF Index* dihitung dari akar kuadrat nilai *avarage communality index* dan *avarage R-square* sebagai berikut

$$Gof = \sqrt{0,798 \times 0,616}$$

$$GoF = 0,701$$

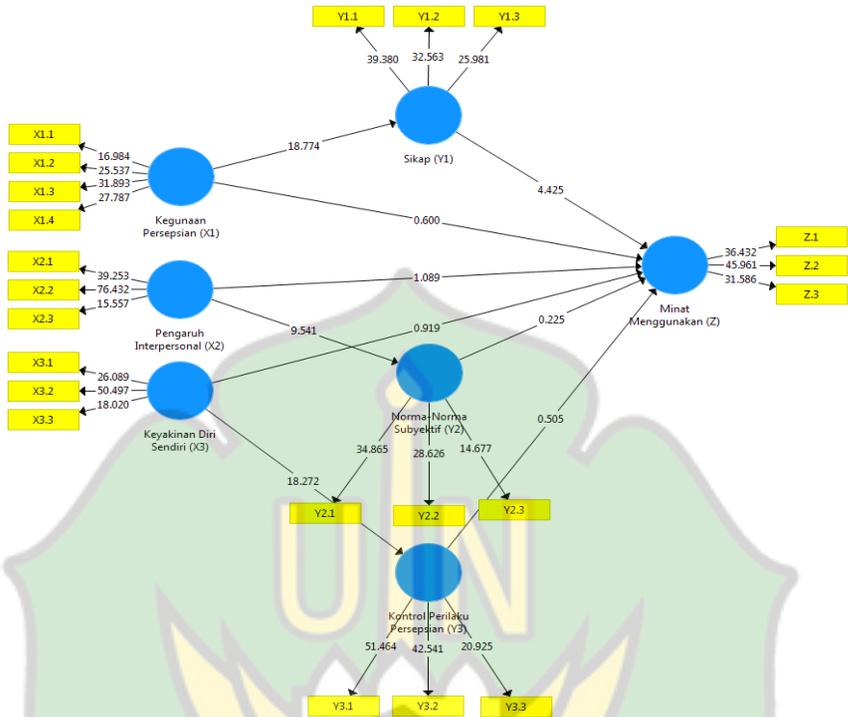
Nilai GoF adalah antara 0 s.d 1, dengan nilai *communality* yang direkomendasikan 0,50 dan nilai R square maka dengan intepretasi nilai 0,10 termasuk dalam tingkat GoF kecil, 0,25 nilai GoF medium, 0,36 nilai GoF besar. Dengan begitu nilai yang didapatkan adalah nilai GoF besar.

4.2.7. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat atau mengetahui apakah suatu variabel independen atau eksogen memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen atau endogen. Untuk melihat hubungan tersebut maka diperlukan beberapa uji, antara lain pengujian *Outer Model* dan *Inner Model* untuk melihat hubungan langsung dengan menggunakan *software* smartPLS 3. Dan juga perlu dilakukan uji efek mediasi untuk melihat hubungan mediasi antar konstruk dengan menggunakan *software* SPSS.

4.2.7.1. Pengujian Hipotesis *Outer Model* dan *Inner Model*

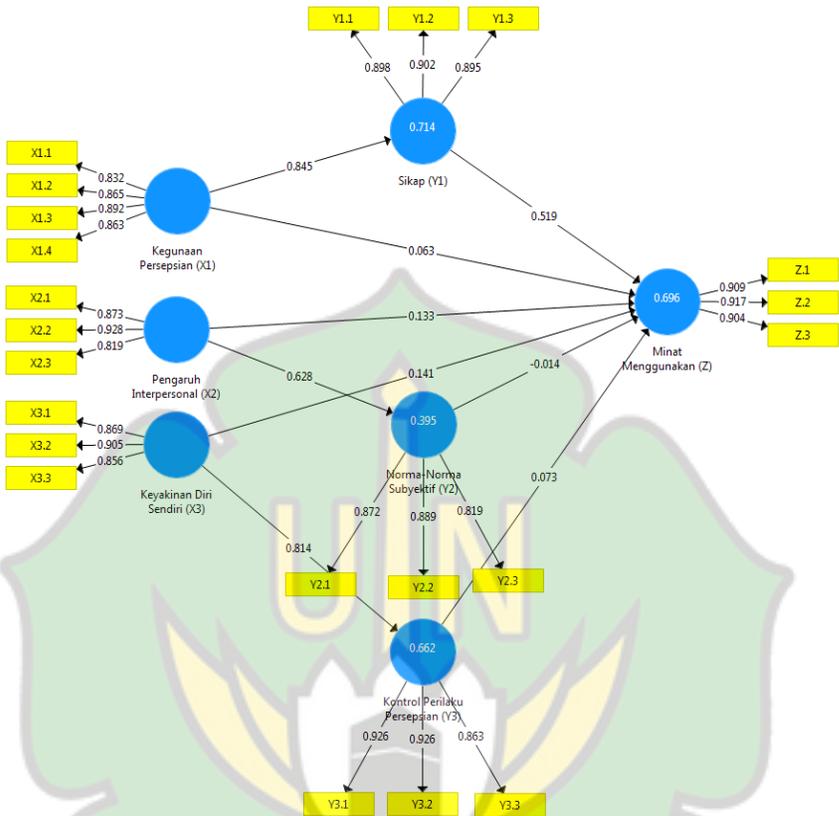
Berdasarkan hasil dari pengujian *outer model* dan *inner model* maka didapatkan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis *outer model* dan *inner model*. Untuk model pertama kita akan melihat *bootstrapping model* untuk melihat hubungan langsung antar konstruk eksogen dan endogen, berikut dapat dilihat pada gambar dibawah.



Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Gambar 4.5
Bootstrapping Model

Adapun pada gambar selanjutnya memperlihatkan gambar smartPLS model algoritma, tujuannya untuk melihat hubungan konstruk terhadap indikator masing-masing, seperti yang terdapat pada gambar dibawah:



Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Gambar 4.6
Algorithm Model

4.2.7.2. Uji t (Uji Parsial) Dalam SmartPLS

Uji statistik t atau uji t merupakan uji untuk melihat seberapa jauh hubungan suatu variabel menjelaskan variabel lainnya dengan cara membandingkan nilai t statistik atau t hitung dengan nilai t tabel. Hasil dari perhitungan t hitung dan t tabel di bandingkan dengan melihat tingkat kesalahan sebesar 0,05% atau 5%.

Berdasarkan gambar 4.5 dapat disimpulkan hasil analisis jalur tersebut ke dalam tabel dibawah ini untuk melihat hipotesis langsung dan tidak langsungnya.

Tabel 4.20
Hasil Pengaruh Langsung SmartPLS

Hubungan Antar Konstruk	Beta	Standar Error	T Statistik	P Values
Sikap (Y1) -> Minat Menggunakan (Z)	0,519	0,117	4,425	0,000
Norma-Norma Subyektif (Y2) -> Minat Menggunakan (Z)	-0,014	0,062	0,225	0,822
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3) -> Minat Menggunakan (Z)	0,073	0,144	0,505	0,614
Kegunaan Persepsian (X1) -> Sikap (Y1)	0,845	0,045	18,774	0,000
Pengaruh Interpersonal (X2) -> Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,628	0,066	9,541	0,000
Keyakinan Diri Sendiri (X3) -> Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,814	0,045	18,272	0,000

Tabel 4.20 Lanjutan

Hubungan Antar Konstruk	Beta	Standar Error	T Statistik	P Values
Kegunaan Persepsian (X1) -> Minat Menggunakan (Z)	0,063	0,106	0,600	0,549
Pengaruh Interpersonal (X2) -> Minat Menggunakan (Z)	0,133	0,122	1,089	0,277
Keyakinan Diri Sendiri (X3) -> Minat Menggunakan (Z)	0,141	0,154	0,919	0,359

Sumber: Data diolah di SmartPLS (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

a. Hipotesis 1

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel sikap (Y1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,425 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya sikap (Y1) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 4,425 artinya berpengaruh signifikan, yaitu semakin baik

pengaruh sikap maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

b. Hipotesis 2

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel norma-norma subyektif (Y2) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,225 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, dengan nilai signifikan sebesar 0,822. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,882 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya norma-norma subyektif (Y2) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 0,225 artinya tidak signifikan, yaitu semakin tidak baik pengaruh norma-norma subyektif maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

c. Hipotesis 3

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel kontrol perilaku persepsian (Y3) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,505 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, dengan nilai signifikan sebesar 0,614. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,614 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya kontrol perilaku persepsian (Y3) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 0,505

artinya tidak signifikan, yaitu semakin tidak baik pengaruh kontrol perilaku persepsian maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

d. Hipotesis 4

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel kegunaan persepsian (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 18,774 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya kegunaan persepsian (X1) berpengaruh terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y1). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 18,774 artinya berpengaruh signifikan, yaitu semakin baik pengaruh kegunaan persepsian maka semakin tinggi pula sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

e. Hipotesis 5

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel pengaruh interpersonal (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 9,541 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya pengaruh interpersonal (X2) berpengaruh terhadap norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan

mobile banking (Y2). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 9,541 artinya berpengaruh signifikan, yaitu semakin baik pengaruh interpersonal maka semakin tinggi pula norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

f. Hipotesis 6

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel keyakinan diri sendiri (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 18,272 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $>$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya keyakinan diri sendiri (X3) berpengaruh terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y3). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 18,272 artinya berpengaruh signifikan, yaitu semakin baik pengaruh keyakinan sendiri maka semakin tinggi pula kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

g. Hipotesis 7

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel kegunaan persepsian (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,600 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $<$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,549. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,549 >$

0,05). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya kegunaan persepsian (X_1) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 0,600 artinya tidak signifikan, yaitu semakin tidak baik pengaruh kegunaan persepsian maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

h. Hipotesis 8

Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel pengaruh interpersonal (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 1,089 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $<$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,277. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,277 >$ 0,05). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya pengaruh interpersonal (X_2) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 1,089 artinya tidak signifikan, yaitu semakin tidak baik pengaruh interpersonal maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

i. Hipotesis 9

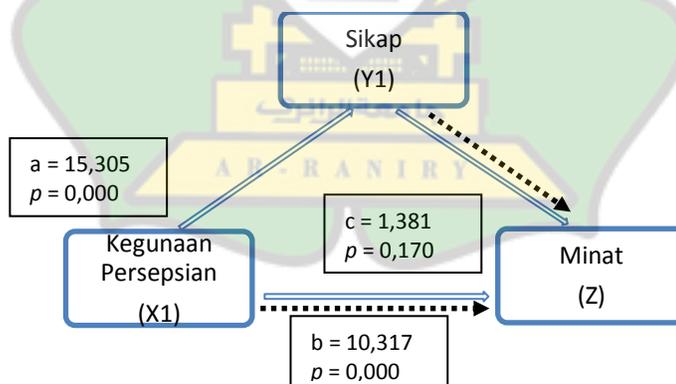
Dapat diketahui bahwa uji t pada tabel diatas pada variabel keyakinan diri sendiri (X_3) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,919 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $<$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,359. Nilai signifikan

tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,359 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya keyakinan diri sendiri (X3) tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z). Dengan diperolehnya t hitung sebesar 9,736 artinya tidak signifikan, yaitu semakin tidak baik pengaruh keyakinan diri sendiri maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

4.2.7.3. Uji Efek Mediasi Dalam SPSS

Uji efek mediasi dilakukan untuk melihat pengaruh tidak langsung antara satu variabel dengan variabel lain yang melalui variabel mediasi atau variabel perantara, untuk melihat hubungan tersebut dapat dilihat pada penjelasan gambar dibawah:

a. Hipotesis 10



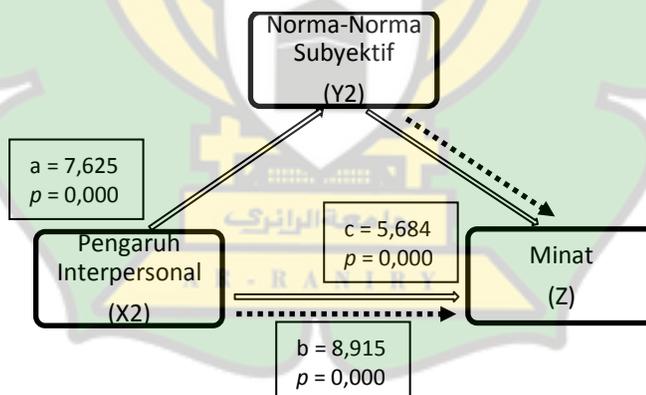
Sumber: Data diolah di SPSS (2020)

Gambar 4.7

Analisis Mediasi X1 Terhadap Z Melalui Y1

Diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan X_1 terhadap Y_1 sebesar 15,305 dengan nilai signifikansi 0,000 dan pengaruh langsung yang diberikan X_1 terhadap Z sebesar 10,317 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Z melalui Y_1 adalah dengan cara melihat nilai signifikansi X_1 dan Y_1 secara bersamaan terhadap Z , dan hasil yang didapatkan adalah 1,381 dengan nilai signifikansi 0,170. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui kegunaan persepsian tidak mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui pengaruh sikap. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional tidak terdukung.

b. Hipotesis 11



Sumber: Data diolah di SPSS (2020)

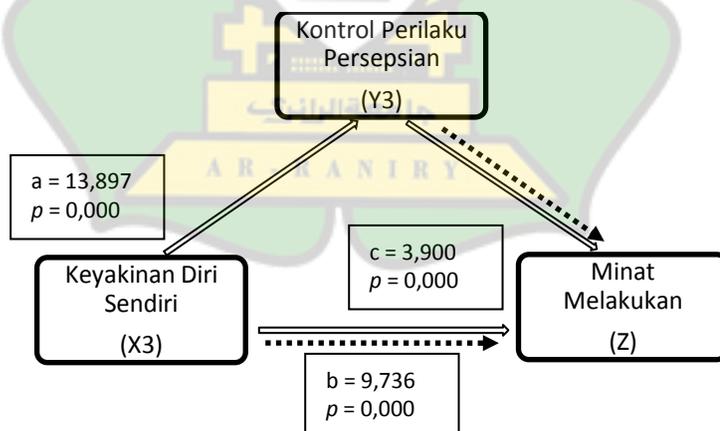
Gambar 4.8

Analisis Mediasi X_2 Terhadap Z Melalui Y_2

Diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan X_2 terhadap Y_2 sebesar 7,625 dengan nilai signifikansi 0,000 dan

pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap Z sebesar 8,915 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X2 terhadap Z melalui Y2 adalah dengan cara melihat nilai signifikansi Y2 dan X2 secara bersamaan terhadap Z, dan hasil yang didapatkan adalah 5,684 dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pengaruh interpersonal mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui pengaruh norma-norma subyektif. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional terdukung. Dalam hal ini norma-norma subyektif memiliki peran sebagai parsial mediasi, yaitu variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediator.

c. Hipotesis 12



Sumber: Data diolah di SPSS (2020)

Gambar 4.9

Analisis Mediasi X3 Terhadap Z Melalui Y3

Diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan X3 terhadap Y3 sebesar 13,897 dengan nilai signifikansi 0,000 dan pengaruh langsung yang diberikan X3 terhadap Z sebesar 9,736 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X3 terhadap Z melalui Y3 adalah dengan cara melihat nilai X3 dan Y3 secara bersamaan terhadap Z, dan hasil yang didapatkan adalah 3,900 dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking melalui kontrol perilaku persepsian. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional terdukung. Dalam hal ini Y3 memiliki peran sebagai parsial mediasi, yaitu variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediator.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, adapun hasil dari setiap penjelasan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh Aspek Sikap Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh sikap (Y1) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,425 dan t tabel sebesar

1,985 sehingga t hitung $>$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya sikap berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengaruh sikap maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini juga menunjukkan bahwa hubungan sikap terhadap minat nasabah memiliki hubungan sosial asosiatif yaitu hubungan secara asimilasi dan akulturasi dengan menerima suatu teknologi baru dalam kehidupan mereka maka tumbuhlah minat untuk menggunakan teknologi tersebut. hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) yang menemukan bahwa sikap berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan nilai T statistik sebesar 2,183, dan juga penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menunjukkan bahwa minat berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan internet banking, ia menyebutkan bahwa semakin positif sikap nasabah dalam menggunakan maka semakin tinggi minat nasabah untuk beradaptasi terhadap sistem tersebut.

4.3.2 Pengaruh Aspek Norma Subyektif Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh norma-norma subyektif (Y_2) terhadap minat nasabah dalam

menggunakan *mobile banking* (Z) memperoleh nilai t hitung sebesar 0,225 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung < t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,822. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,882 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya norma-norma subyektif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik pengaruh norma-norma subyektif maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa indikator dukungan orang-orang atau lingkungan terdekat tidak memberikan pengaruh kepada kebanyakan responden, karna lingkungan tempat responden berada menunjukkan penggunaan terhadap *mobile banking* belum populer dan masih banyak yang menggunakan cara konvensional yaitu dengan langsung datang ke bank. hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menunjukkan bahwa norma-norma subyektif berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dengan nilai T statistik 2,183, artinya semakin baik norma-norma subyektif maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, akan tetapi konstruk sikap kurang dominan dari pada konstruk lainnya yang memiliki hasil lebih dominan.

4.3.3 Pengaruh Aspek Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh kontrol perilaku persepsian (Y3) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z), memperoleh nilai t hitung sebesar 0,505 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung < t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,614. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,614 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik kontrol perilaku persepsian maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa indikator kemampuan menggunakan sistem baru tidak memberikan pengaruh kepada kebanyakan responden, karna kebanyakan dari responden tidak mampu atau tidak menguasai dalam menggunakan sistem *mobile banking* yang berbasis digital. hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) yang menyebutkan bahwa kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, akan tetapi hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Ozer dan Yilmaz (2011) menyebutkan bahwa kontrol perilaku persepsian berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, artinya kontrol perilaku persepsian menjadi konstruk penentu perilaku individu dalam memilih sesuai yang

diinginkan atau menjadikan sesuatu itu menjadi minat untuk menggunakan.

4.3.4 Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Terhadap Sikap Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh kegunaan persepsian (X1) terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y1), memperoleh nilai t hitung sebesar 18,774 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin baik kegunaan persepsian maka semakin tinggi pula sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini juga menunjukkan bahwa hubungan kegunaan persepsian terhadap sikap nasabah memiliki hubungan sosial asosiatif yaitu dengan menggunakan *mobile banking* maka pekerjaan lebih mudah sehingga menumbuhkan sikap nasabah dalam menerima sistem tersebut. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menyebutkan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh secara signifikan terhadap sikap dengan nilai signifikan 0,000 dan juga penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2013) menyebutkan bahwa penggunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap sikap perilaku.

4.3.5 Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Norma Subyektif Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh interpersonal (X2) terhadap norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y2), memperoleh nilai t hitung sebesar 9,541 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya pengaruh interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengaruh interpersonal maka semakin tinggi pula norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini juga menunjukkan bahwa hubungan pengaruh interpersonal terhadap norma-norma subyektif nasabah memiliki hubungan sosial asosiatif yaitu dengan adanya indikator teman atau kerabat responden yang menggunakan *mobile banking* sehingga orang-orang terdekat tersebut mendukung responden untuk menggunakan sistem tersebut juga. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014) menyebutkan bahwa pengaruh interpersonal sangat berpengaruh terhadap norma-norma subyektif pada pengadopsian sistem pajak elektronik di Indonesia, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh keluarga, teman ataupun kolega sangat berpengaruh

terhadap penggunaan pajak melalui sistem elektronik. adapun penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Chiu (2004) menunjukkan hasil yang sama yaitu pengaruh interpersonal berpengaruh signifikan terhadap norma-norma subyektif.

4.3.6 Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Kontrol Perilaku Persepsian Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh keyakinan diri sendiri (X3) terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y3), memperoleh nilai t hitung sebesar 18,272 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a diterima, artinya keyakinan diri sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin baik pengaruh keyakinan diri sendiri maka semakin tinggi pula kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini juga menunjukkan bahwa hubungan keyakinan diri sendiri terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah memiliki hubungan sosial asosiatif yaitu dengan adanya pengaruh indikator kenyamanan dalam menggunakan sistem baru maka responden sangat mampu dalam mengontrol penggunaan sistem tersebut . hasil ini sesuai

dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014) menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap kontrol perilaku persepsian pada pengadopsian sistem pajak elektronik di Indonesia.

4.3.7 Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Berpengaruh Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh kegunaan persepsian (X_1) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z), memperoleh nilai t hitung sebesar 0,600 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $<$ t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,549. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,549 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya kegunaan persepsian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik pengaruh kegunaan persepsian maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa indikator menggunakan *mobile banking* menjadikan pekerjaan lebih mudah tidak memberikan pengaruh kepada kebanyakan responden, karena kebanyakan dari responden tidak minat menggunakan sistem baru dibandingkan dengan sistem lainnya, karena kebanyakan responden berpendapat bahwa sistem lama lebih baik dan efisien. hasil penelitian ini

bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati dkk (2014) yang menjelaskan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking dengan nilai signifikan 0,003, ia menyatakan bahwa mobile banking memberikan kinerja positif terhadap kinerjanya, oleh karena itu meningkatkan minat mahasiswa dalam menggunakannya.

4.3.8 Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh interpersonal (X_2) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z), memperoleh nilai t hitung sebesar 1,089 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung < t tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,277. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,277 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya pengaruh interpersonal tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik pengaruh interpersonal maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa indikator pengaruh teman atau kerabat mengenai penggunaan *mobile banking* tidak memberikan pengaruh kepada kebanyakan responden, karna kebanyakan dari responden tidak minat untuk menggunakan sistem tersebut, mereka lebih memilih untuk

menggunakan sistem lama secara konvensional meskipun teman-teman mereka dan kerabatnya menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Moningga dan Widayari (2005) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh variabel *self monitoring*, minat dan hubungan interpersonal terhadap performansi kinerja dengan nilai F hitung $> F$ tabel ($65,187 > 2,718$), dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan interpersonal memegang peranan yang cukup penting.

4.3.9 Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t dalam smartPLS, hasil pengaruh keyakinan diri sendiri (X3) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z), memperoleh nilai t hitung sebesar 0,919 dan t tabel sebesar 1,985 sehingga t hitung $< t$ tabel, dengan nilai signifikan sebesar 0,359. Nilai signifikan tersebut diketahui bahwa lebih besar dari 0,05 ($0,359 > 0,05$). Maka dari itu diketahui juga bahwa H_a ditolak, artinya keyakinan diri sendiri tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* atau dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik keyakinan diri sendiri maka semakin rendah pula minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, hal ini menunjukkan bahwa jika responden mampu mengoperasikan fitur-fitur dalam sistem baru, hal itu tidak memberikan pengaruh kepada kebanyakan responden, karena kebanyakan dari responden tidak minat untuk

menggunakan sistem baru dibandingkan dengan sistem yang lama walaupun responden mampu untuk mengoperasikannya. Hasil dari penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Evaliana (2015) menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap minat siswa dalam berwirausaha dengan persentasi 18,13 %, dan juga penelitian yang dilakukan oleh Marini (2014) menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap minat siswa dalam berwirausaha dengan nilai signifikan $< 0,05$.

4.3.10 Pengaruh Aspek Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Melalui Sikap Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji efek mediasi dalam SPSS diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan kegunaan persepsian (X_1) terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y_1) sebesar 15,305 dengan nilai signifikansi 0,000 dan pengaruh langsung yang diberikan kegunaan persepsian (X_1) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z) sebesar 10,317 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kegunaan persepsian terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui sikap nasabah adalah dengan cara melihat nilai signifikansi X_1 dan Y_1 secara bersamaan terhadap Z , dan hasil yang didapatkan adalah 1,381 dengan nilai signifikansi 0,170. Berdasarkan hasil

perhitungan tersebut dapat diketahui kegunaan persepsian tidak mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui pengaruh sikap, hal ini menunjukkan bahwa jika responden menggunakan *mobile banking* dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah dan responden dapat menerima penggunaan sistem tersebut, tetap saja hal tersebut tidak mempengaruhi responden untuk berminat dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional tidak terdukung. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan bahwa konstruk sikap berpengaruh terhadap konstruk minat dan juga penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menyebutkan bahwa konstruk kegunaan persepsian berpengaruh terhadap konstruk sikap. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, konstruk kegunaan persepsian mempunyai hubungan secara tidak langsung terhadap konstruk minat melalui konstruk sikap sebagai konstruk mediasi antara kedua konstruk tersebut

4.3.11 Pengaruh Aspek Pengaruh Interpersonal Terhadap Minat Melalui Norma Subyektif Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji efek mediasi dalam SPSS Diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan pengaruh interpersonal (X_2) terhadap norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y_2) sebesar 7,625 dengan nilai

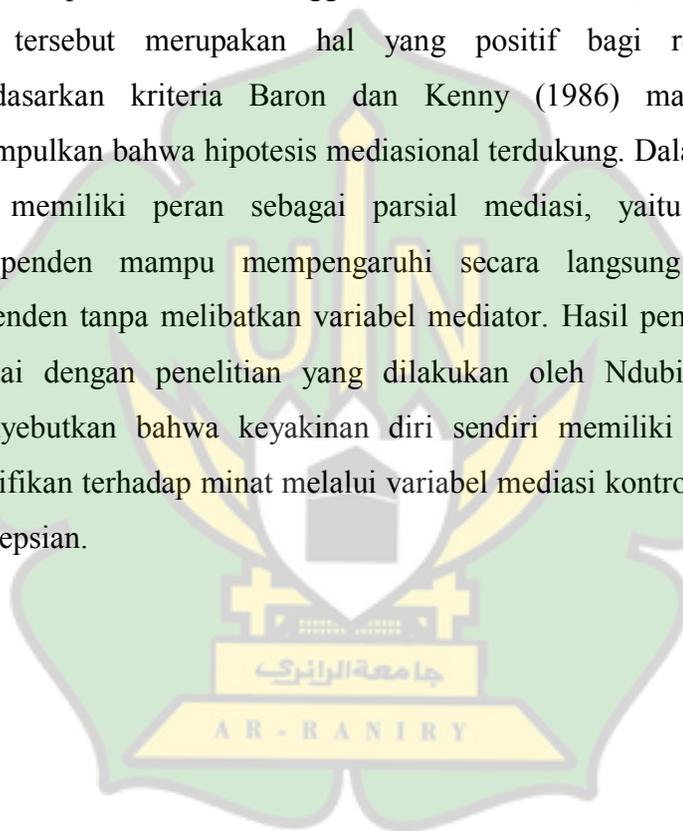
signifikansi 0,000 dan pengaruh langsung yang diberikan pengaruh interpersonal (X_2) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z) sebesar 8,915 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung pengaruh interpersonal terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui norma-norma subyektif adalah dengan cara melihat nilai signifikansi Y_2 dan X_2 secara bersamaan terhadap Z , dan hasil yang didapatkan adalah 5,684 dengan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pengaruh interpersonal mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui pengaruh norma-norma subyektif, hal ini menunjukkan bahwa teman, kerabat dan keluarga berpendapat penggunaan sistem baru merupakan ide baik bagi responden dan responden juga menerima dukungan dari lingkungan terdekat untuk menggunakan sistem tersebut, sehingga pengaruhnya menimbulkan minat responden dalam menggunakan sistem tersebut, karna kedua hal tersebut memberikan efek positif terhadap responden. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional terdukung. Dalam hal ini norma-norma subyektif memiliki peran sebagai parsial mediasi, yaitu variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediator. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhi dkk (2015) menyebutkan bahwa konstruk norma-norma subyektif berpengaruh terhadap konstruk minat, dan

juga penelitian yang dilakukan oleh Hastuti dkk (2014) menemukan bahwa konstruk pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap konstruk norma-norma subyektif. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan secara tidak langsung antara konstruk pengaruh interpersonal terhadap konstruk minat melalui konstruk norma-norma subyektif sebagai konstruk mediasi antara kedua konstruk tersebut.

4.3.12 Pengaruh Aspek Keyakinan Diri Sendiri Terhadap Minat Melalui Kontrol Perilaku Persepsian Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil dari uji efek mediasi dalam SPSS, diketahui nilai t hitung pengaruh langsung yang diberikan keyakinan diri sendiri (X3) terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Y3) sebesar 13,897 dengan nilai signifikansi 0,000 dan pengaruh langsung yang diberikan keyakinan diri sendiri (X3) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* (Z) sebesar 9,736 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung keyakinan diri sendiri terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui kontrol perilaku persepsian adalah dengan cara melihat nilai X3 dan Y3 secara bersamaan terhadap Z, dan hasil yang didapatkan adalah 3,900 dengan nilai signifikansi 0,000, berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh signifikan

terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking melalui kontrol perilaku persepsian, hal ini menunjukkan bahwa jika responden mampu mengoperasikan sistem baru dan mampu mengontrol penggunaan sistem tersebut maka timbul pengaruh minat responden untuk menggunakan sistem tersebut, karna kedua hal tersebut merupakan hal yang positif bagi responden. Berdasarkan kriteria Baron dan Kenny (1986) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis mediasional terdukung. Dalam hal ini Y3 memiliki peran sebagai parsial mediasi, yaitu variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediator. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ndubisi (2004) menyebutkan bahwa keyakinan diri sendiri memiliki pengaruh signifikan terhadap minat melalui variabel mediasi kontrol perilaku persepsian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan oleh peneliti dalam menganalisis minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yang dilakukan dengan cara deskriptif ataupun statistik melalui *software* smartPLS versi 3 dan SPSS versi 22, didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Aspek sikap berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, berdasarkan hasil uji statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS yang sudah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek minat penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari sikap penerimaan terhadap sistem baru, sikap menggunakan sistem baru merupakan ide baik dan penggunaan sistem baru merupakan pengalaman yang menyenangkan mempengaruhi minat menggunakan nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- b. Aspek norma-norma subyektif tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, berdasarkan hasil uji t statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek norma-norma subyektif penggunaan teknologi dengan tolak ukur

yang terdiri dari dukungan orang-orang atau lingkungan terdekat terhadap penggunaan sistem baru, pengaruh orang terdekat terhadap perilaku penggunaan sistem baru dan pendapat para ahli senior menganjurkan penggunaan sistem baru mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

- c. Aspek kontrol perilaku persepsian tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan nasabah, berdasarkan hasil uji t statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek kontrol perilaku persepsian penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari kemampuan menggunakan sistem baru, kemampuan mengontrol penggunaan sistem baru dan dukungan ketersediaan peralatan, pengetahuan, keterampilan dalam pengetahuan sistem baru mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- d. Aspek kegunaan persepsian berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah, berdasarkan hasil uji statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS yang sudah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek kegunaan persepsian penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari menjadikan pekerjaan lebih mudah, meningkatkan produktivitas, mempertinggi

efektivitas dan kebergunaan sistem mempengaruhi sikap nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

- e. Aspek pengaruh interpersonal berpengaruh signifikan terhadap norma-norma subyektif nasabah, berdasarkan hasil uji statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS yang sudah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek pengaruh interpersonal penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari teman, kerabat dan keluarga berpendapat penggunaan sistem baru merupakan ide yang baik, orang-orang terdekat mendorong untuk mencoba sistem baru dan pendapat orang-orang terdekat yang mengharuskan penggunaan sistem baru mempengaruhi norma-norma subyektif nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- f. Aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh signifikan terhadap kontrol perilaku persepsian nasabah, berdasarkan hasil uji statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS yang sudah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek keyakinan diri sendiri penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari nyaman dalam penggunaan sistem baru, kemampuan mengoperasikan fitur dalam sistem baru dan mandiri dalam penggunaan sistem baru tanpa bantuan orang lain mempengaruhi kontrol perilaku persepsian nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

- g. Aspek kegunaan persepsian tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, berdasarkan hasil uji t statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek kegunaan persepsian penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari menjadikan pekerjaan lebih mudah, meningkatkan produktivitas, mempertinggi efektivitas dan kebergunaan sistem mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- h. Aspek pengaruh interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, berdasarkan hasil uji t statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek pengaruh interpersonal penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari teman, kerabat dan keluarga berpendapat penggunaan sistem baru merupakan ide yang baik, orang-orang terdekat mendorong untuk mencoba sistem baru dan pendapat orang-orang terdekat yang mengharuskan penggunaan sistem baru mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- i. Aspek keyakinan diri sendiri tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile*

banking, berdasarkan hasil uji t statistik secara parsial yang dilakukan dalam smartPLS, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek keyakinan diri sendiri penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari nyaman dalam penggunaan sistem baru, kemampuan dalam mengoperasikan fitur dalam sistem baru dan mandiri dalam penggunaan sistem baru tanpa bantuan orang lain mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

- j. Aspek kegunaan persepsian tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk sikap, berdasarkan hasil dari uji efek mediasi dalam SPSS yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek kegunaan persepsian penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari menjadikan pekerjaan lebih mudah, meningkatkan produktivitas, mempertinggi efektivitas dan kebergunaan sistem tidak mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk sikap dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.
- k. Aspek pengaruh interpersonal berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk norma-norma subyektif, berdasarkan hasil uji efek mediasi melalui SPSS menunjukkan hasil yang signifikan , seperti yang telah

dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek pengaruh interpersonal penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari teman, kerabat dan keluarga berpendapat penggunaan sistem baru merupakan ide yang baik, orang-orang terdekat mendorong untuk mencoba sistem baru dan pendapat orang-orang terdekat yang mengharuskan penggunaan sistem baru mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk norma-norma subyektif dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

1. Aspek keyakinan diri sendiri berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk kontrol perilaku persepsian, berdasarkan hasil uji efek mediasi melalui SPSS menunjukkan hasil yang signifikan, seperti yang telah dipaparkan dalam bab pembahasan menunjukkan bahwa aspek keyakinan diri sendiri penggunaan teknologi dengan tolak ukur yang terdiri dari nyaman dalam penggunaan sistem baru, kemampuan dalam mengoperasikan fitur dalam sistem baru dan mandiri dalam penggunaan sistem baru tanpa bantuan orang lain mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* melalui konstruk kontrol perilaku persepsian dalam menggunakan teknologi *mobile banking*.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan peneliti, terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

- a. Penelitian ini dilakukan dalam masa karantina atau lockdown covid-19 sehingga peneliti tidak bisa terlalu leluasa untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri untuk mendapatkan data pendukung lainnya dikarenakan pembatasan kinerja yang dilakukan oleh pihak bank.
- b. Responden yang didapatkan oleh peneliti kurang merata, lebih didominasi oleh kalangan muda karna peneliti terlalu fokus pada teman seangkatan peneliti, dengan begitu hasil yang didapatkan tidak general secara umum.

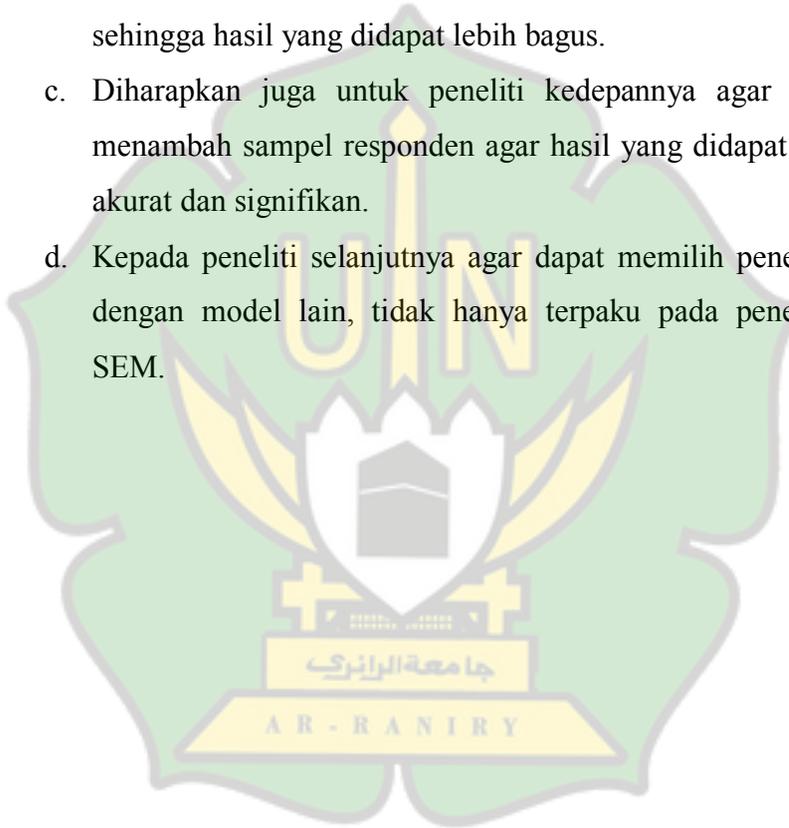
5.3. Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan peneliti, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kepada Bank Syariah Mandiri agar kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, baik itu dari segi produk ataupun pelayanan lainnya, karna hal itu dapat menarik minat nasabah untuk memakai *mobile banking* sebagai suatu hal yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah. Dan juga pihak bank dapat mengeluarkan

fitur-fitur lainnya untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.

- b. Kepada peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lainnya agar penelitian ini dapat lebih luas melihat minat nasabah yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya, sehingga hasil yang didapat lebih bagus.
- c. Diharapkan juga untuk peneliti kedepannya agar dapat menambah sampel responden agar hasil yang didapat lebih akurat dan signifikan.
- d. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat memilih penelitian dengan model lain, tidak hanya terpaku pada penelitian SEM.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim.

Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32 .

Ajzen, I. (1991). The Theory Planned of Behaviour . *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50 .

Ajzen, I., & Fishben, M. (1975). Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research. *Addison-Wesley Publishing Company, Reading, MA* .

Ajzen, I., & Fishben, M. (1980). Understanding Attitude and Predicting Social Behaviour. *Prentice-Hall, Englewood, Cliffs, NJ* .

Ansori, A. (2016). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam* .

APJII, T. (2018, April 23). *Potret Zaman Now Pengguna dan Perilaku Internet Indonesia*. Dipetik Agustus 10, 2019, dari <https://www.google.com/search?q=potret+zaman+now+pengguna+dan+perilaku+internet+indonesia&oq=potret+zaman+now+pengguna+dan+perilaku+internet+indonesia&aqs=chrome..69i57.28504j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>

bandura, A. (1977). Self-Efficacy:Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review* .

- Bhattacharjee, A. (2000). Acceptance of Internet Applications Services: The Case of Electronic Brokerages . *IEEE Transaction on System, Man and Cybernetics-Part A: System and Human*, 30 .
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2:2 .
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13:3 .
- Dewi, N. M., & Warmika, I. G. (2016). Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5:4 .
- Dimaggio, P., E., H., C., C., & Shafer, S. (2004). From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda For Research On Digital Inequality. *Russel Sage Foundation* .
- Evaliana, Y. (2015). Pengaruh Efikasi Diri dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Berwirausaha siswa . *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen* .
- Fajri, D., & Ma'ruf, J. J. (2018). Pengaruh Social Media Marketing dan Promosi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengalaman Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Maskapai Penerbangan Airasia di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* .
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'* .

- Ghozali, I. (2014). *Partial Least Square, Konsep Teknik dan Aplikasi SmartPLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gloria. (2018, Juli 6). *Perbankan Syariah Harus Meningkatkan Layanan Berbasis Teknologi*. Dipetik Juli 23, 2019, dari https://www.google.com/search?q=perbankan+syariah+harus+meningkatkan+layanan+berbasis+teknologi&safe=strict&sxsrf=ALeKk01jDY5xDoF69lMx1SqraK3jL1KdZg%3A1616476493570&ei=TXlZYNOIrrPZz7sP0YWy0Ac&oq=perbanka n+syariah+harus+meningkatkan+layanan+berbasis+teknologi &gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BwgjELADECc6BwgAEec QsAM6BwgjEOoCECc6BAgjECc6BAguEEM6BAgAEEM6 CAgAELEDEIMBOggILhCxAxCDAToCCAA6CwguELED EIMBEJMCogoIABCxAxCDARANogQIABANogoIABC xAxCDARBDOgUIABCxAzoGCAAQDRAeOgYIABAWEB46CAghEBYQHRAeOgUIIRCgAToECCEQFToHCCEQC hCgAToECCEQCICfGaxY38wNYL3TDWgKcAJ4AYABg wKIAZE6kgEHNDMuMjkuMpgBAKABAaoBB2d3cy13aX qwAQRiAQnAAQE&scient=gws-wiz&ved=0ahUKEwiTgL-Z1MXvAhWz7HMBHdGCDHoQ4dUDCAw&uact=5#
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Nominal*, 3:2 .
- Hastuti, S., Suryaningrum, D. H., Susilowati, L., & Muchtolifah. (2014). Implementation of Decomposed Theory of Planned Behavior On The Adoption of E-Filling System Taxation Policy In Indonesia. *Expert Journal of Business and Management* .
- Hsu, M. H., & Chiu, C. M. (2004). Predicting Electronic Service Continuance with Decomposed Theory Planned of Behaviour. *Behaviour and Information Technology*, 23:5 .

- Irianto, A. (2004). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kurniawan, D., Samuel, H., & Japariyanto, E. (2013). Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan theory of Reasoned Action. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1:1 .
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Arif, A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4:1 .
- Laksana, G. B., Astuti, E. S., & dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang Jawa tengah). *Jurnal Administrasi Bsnis*, 26:2 .
- Lenhart, A. (2002). Barriers to Internet Access: From the Non-User and New User Perspective . *Procceding of The Association of Internet Researchers Cobference 3.0* .
- Leonardo, K. (2017). *Transformasi Perbankan Digital Yang Lebih dari Sekedar Digital Lipstick*. Indonesia: FinTech Indonesia dan ID.COMM.
- Lucyanda, J. (2010). Pengujian Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB). *Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 2 .

- Maharsi, S., & Mulyadi, Y. (2007). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9:1 .
- Marini, C. K. (2014). Pengaruh Self Efficacy, Lingkungan Keluarga, dan Lingkungan Sekolah Terhadap Minat Berwirausaha Siswa SMK Jasa Boga. *Jurnal Pendidikan Vokasi* .
- Masirom. (2019, November 06). *Mandiri Syariah Luncurkan Fitur MSM Keyboard Untuk Permudah Transaksi*. Dipetik November 24, 2019, dari www.iNews.id
- Moningga, & Widyarini. (2005). Pengaruh Hubungan Interpersonal, Self Monitoring, dan Minat Terhadap Performansi Kerja Pada Karyawan Bagian Penjualan. *Proceeding, Seminar Nasional PESAT* .
- Nanda, T. S., & Warsono, S. (2014). Analisis Resistensi Pengguna Dalam Implementasi Sistem Informasi. *Accounting and Business Information System Journal*, 9 .
- Nurfadilah, P. S. (2018, Oktober 21). *OJK: Baru 2 Bank Yang Benar-Benar Terapkan Digital Banking*. Dipetik Agustus 20, 2019, dari www.kompas.com
- OJK, T. (2018). *Layanan Digital Banking*. Dipetik Juli 20, 2019, dari www.ojk.go.id
- Ozer, G., & Yilmaz, E. (2011). Comparison of The Theory of Reasones Action and The Theory of Planned Behavior: An Application On Accountants' Information Technology Usage. *African Journal of Business Management*, 5:1 .

- Priadana, M. S., & S, M. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Theory Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* .
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tan, M., & Teo, T. S. (2000). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking . *Journal of the Association For Information System, 1* .
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information System Research, 6:2* .
- Teuku Syifa F.N, S. W. (2014). Analisis Resistensi Pengguna Dalam Implementasi Sistem Informasi. *Accounting nad Business Information System Journal* .
- Tirtana, I., & Sari, S. P. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Syariah Paper Accounting FEB-UMS* .
- Ubaidillah, A. (2018, Desember 19). *Pandangan Islam Terhadap Perkembangan Teknologi*. Dipetik Oktober 26, 2018, dari www.kompasiana.com
- Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2001). A Longitudinal Invetigation of Personal Computers in Homes. *MIS Quarterly* .

W, Y., R, A., & Rukhviyanti, N. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB). *Jurnal Informasi*, 7:1 .



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

FEBI UIN AR-RANIRY 2019

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bapak/Ibu Yang Terhormat,

Saya saat ini sedang melakukan sebuah penelitian untuk program Sarjana Strata Satu (S-1) dengan judul analisis minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* dengan menggunakan kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Aceh. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar minat nasabah dalam menggunakan produk *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri serta melihat aspek apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam memilih untuk menggunakan *Mobile Banking*. Penelitian ini nantinya bisa menjadi rujukan pihak Bank Syariah Mandiri untuk melihat aspek apa saja yang menjadikan minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* sehingga data tersebut dapat menjadi rujukan agar Bank Syariah Mandiri dapat lebih meningkatkan penggunaan fitur *Mobile Banking*.

Demi tercapainya maksud tersebut, partisipasi dan kerjasama anda sangat diharapkan. Silahkan isi 22 pertanyaan dari kuisisioner

ini secara **jujur** dan **benar**. Jawaban anda akan sepenuhnya dirahasiakan. Tidak seorangpun kecuali saya akan memiliki akses terhadap informasi yang akan anda berikan. Semua informasi yang didapat dari survey ini hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Saya selaku peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi anda semua dalam survey ini. Semoga Allah membalas kebaikan anda kelak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya,
Al Harir (Alharir98@gmail.com)



KUISIONER PENELITIAN

Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh

A. PETUNJUK PENGISIAN

Berikanlah jawaban untuk mengisi biodata dan pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan jawaban anda.

B. NASABAH

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 Laki-Laki Perempuan
3. Usia :
 17-22 Tahun 29-34 Tahun
 23-28 Tahun > 35 Tahun
4. Pekerjaan :
 Pelajar/Mahasiswa Tidak
 Guru?Dosen Bekerja/Pensiun
5. Pendidikan Terakhir :
 SD SMP S1
 SMP SMA S2

C. KRITERIA

STS: Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Isilah sejumlah pertanyaan dibawah ini :

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menggunakan <i>mobile banking</i> dapat menghemat waktu.					
2.	Menggunakan <i>mobile banking</i> meningkatkan kemampuan bertransaksi.					
3.	Bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> membuat saya lebih mudah/efektif dalam kegiatan transaksi.					
4.	Secara keseluruhan penggunaan <i>mobile banking</i> bermanfaat dalam bertransaksi.					

2. Pengaruh Interpersonal (*Interpersonal Influence*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Orang-orang terdekat berpendapat bahwa penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi merupakan ide baik.					
2.	Orang-orang terdekat mendorong saya untuk mencoba <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					

3.	Orang-orang terdekat berpendapat bahwa saya menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
----	---	--	--	--	--	--

3. Keyakinan Diri Sendiri (*Self Efficacy*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya pribadi merasa nyaman menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
2.	Saya mampu bertransaksi melalui penggunaan <i>mobile banking</i> .					
3.	Saya mampu menggunakan semua fasilitas/fitur <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi tanpa bantuan orang lain.					

4. Sikap (*Attitude*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya bersedia menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
2.	Saya menyukai penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
3.	Penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi memberikan pengalaman yang menyenangkan.					

5. Norma-Norma Subjektif (*Subyektif Norms*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Orang-orang terdekat dilingkungan saya mendukung penggunaan <i>mobile banking</i>					

	dalam bertransaksi.					
2.	Orang-orang terdekat yang berpengaruh pada perilaku saya, menginginkan penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi dibanding produk lain.					
3.	Pendapat dosen dan ahli mengarahkan saya menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					

6. Kontrol Perilaku Persepsian (*Perceived Behavioral Control*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mampu bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> .					
2.	Saya mampu mengelola penggunaan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
3.	Saya mempunyai peralatan, pengetahuan, dan keterampilan dalam menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					

7. Minat Menggunakan (*Intention to Use*).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
2.	Saya berminat menggunakan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi dimasa yang akan datang.					

17	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
20	5	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
23	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4
30	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	5	5
34	5	4	5	5	5	5	2	3	4	2	5	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5
35	4	4	5	5	4	2	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
36	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
85	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
86	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
87	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
88	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
89	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4
91	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
92	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
93	3	3	4	3	2	2	4	2	3	5	2	4	2	1	4	4	3	3	2	4	1	3
94	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3
95	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
98	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
100	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	5	5	3	5	5	3

Lampiran 3 : Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kegunaan Persepsian (X1)	100	7	20	17,68	2,478
Pengaruh Interpersonal (X2)	100	6	15	11,95	2,414
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	100	6	15	12,72	2,323
Sikap (Y1)	100	4	15	12,84	2,121
Norma-Norma Subyektif (Y2)	100	3	15	11,37	2,557
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	100	3	15	12,36	2,355
Minat Menggunakan (Z)	100	6	15	13,08	2,116

Lampiran 4 : Uji Validitas

Correlations						
		X1	X1.	X1	X1.	Kegunaan_Persepsi
		.1	2	.3	4	an_X1
X1 .1	Pearson Correlation	1	,648**	,669**	,555**	,834**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1 .2	Pearson Correlation	,648	1	,661**	,698**	,874**

		**				
	Sig. (2-tailed)	,0 00		,00 0	,00 0	,000
	N	10 0	100	10 0	10 0	100
X1 .3	Pearson Correlation	,6 69 **	,66 1**	1	,72 5**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,0 00	,00 0		,00 0	,000
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	100
X1 .4	Pearson Correlation	,5 55 **	,69 8**	,72 5**	1	,868**
	Sig. (2-tailed)	,0 00	,00 0	,00 0		,000
	N	10 0	100	10 0	10 0	100
Ke gu na _P ers ep sia n_ X1	Pearson Correlation	,8 34 **	,87 4**	,87 5**	,86 8**	1
	Sig. (2-tailed)	,0 00	,00 0	,00 0	,00 0	
	N	10 0	100	10 0	10 0	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	Pengaruh_Interpersonal_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,756**	,515**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,756**	1	,661**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,515**	,661**	1	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Pengaruh_Interpersonal_X2	Pearson Correlation	,849**	,930**	,839**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations					
		X3	X3	X	Keyakinan_Diri_Sendi
		.1	.2	3.	ri_X3
				3	
X3.1	Pearson Correlation	1	,690**	,597**	,857**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,690**	1	,674**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,597**	,674**	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Keyakinan_Diri_Sendiri_X3	Pearson Correlation	,857**	,891**	,881**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations					
		Y1	Y1	Y1.3	Sikap_Y1
		.1	.2		
Y1 .1	Pearson Correlation	1	,70 4**	,701**	,887**
	Sig. (2-tailed)		,00 0	,000	,000
	N	10 0	10 0	100	100
Y1 .2	Pearson Correlation	,70 4**	1	,727**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,00 0		,000	,000
	N	10 0	10 0	100	100
Y1 .3	Pearson Correlation	,70 1**	,72 7**	1	,904**
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,00 0		,000
	N	10 0	10 0	100	100
Sikap _Y 1	Pearson Correlation	,88 7**	,90 3**	,904**	1
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,00 0	,000	
	N	10	10	100	100

		0	0		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
Correlations					
		Y2. 1	Y2.2	Y2 .3	Norma_Norm a_Subyektif_ Y2
Y2.1	Pearson Correlation	1	,639**	,5 36 **	,838**
	Sig. (2- tailed)		,000	,0 00	,000
	N	100	100	10 0	100
Y2.2	Pearson Correlation	,63 9**	1	,6 67 **	,885**
	Sig. (2- tailed)	,00 0		,0 00	,000
	N	100	100	10 0	100
Y2.3	Pearson Correlation	,53 6**	,667**	1	,862**
	Sig. (2- tailed)	,0 00	,000		,000
	N	100	100	10 0	100

Norma_Norma _Subyektif_Y2	Pearson Correlation	,83 8**	,885**	,8 62**	1
	Sig. (2- tailed)	,00 0	,000	,0 00	
	N	100	100	10 0	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
Correlations					
		Y3. 1	Y3.2	Y3. 3	Kontrol_Pe rilaku_Pers epsian_Y3
Y3.1	Pearson Correlation	1	,816**	,683**	,914**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y3.2	Pearson Correlation	,81 6**	1	,689**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,00 0		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y3.3	Pearson Correlation	,68 3**	,689**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,000		,000
	N	100	100	100	100
Kontrol_Peril aku_Persep sian_Y3	Pearson Correlation	,91 4**	,918**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,00 0	,000	,000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Correlations					
		Z.1	Z.2	Z.3	Minat_Menggunakan_Z
Z.1	Pearson Correlation	1	,764**	,720**	,903**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Z.2	Pearson Correlation	,764**	1	,742**	,919**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Z.3	Pearson Correlation	,720**	,742**	1	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Minat_Menggunakan_Z	Pearson Correlation	,903**	,919**	,907**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

1. Kegunaan persepsian

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items

Alpha	
,882	4

2. Pengaruh interpersonal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,841	3

3. Keyakinan diri sendiri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,844	3

4. sikap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,880	3

5. norma-norma subyektif

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,824	3

6. kontrol perilaku persepsian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	3

7. minat menggunakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,895	3

Lampiran 6 : Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Komposit

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kegunaan Persepsian (X1)	0,886	0,888	0,921	0,745
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	0,850	0,854	0,909	0,769
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,890	0,896	0,932	0,820
Minat Menggunakan (Z)	0,896	0,896	0,935	0,828
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,827	0,849	0,895	0,740
Pengaruh Interpersonal (X2)	0,845	0,851	0,907	0,764
Sikap (Y1)	0,880	0,882	0,926	0,807

Lampiran 7 : Uji Validitas Diskriminan

	Kegunaan Persepsian (X1)_	Keyakinan Diri Sendiri (X3)	Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	Minat Menggunakan (Z)	Norma - Norma Subyektif (Y2)	Pengaruh Interpersonal (X2)	Sikap (Y1)
Kegunaan Persepsian (X1)_	0,863						
Keyakinan Diri Sendiri (X3)	0,691	0,877					
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,639	0,814	0,906				
Minat Menggunakan (Z)	0,725	0,713	0,668	0,910			
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,560	0,530	0,565	0,570	0,860		
Pengaruh Interpersonal (X2)	0,656	0,693	0,700	0,670	0,628	0,874	
Sikap (Y1)	0,845	0,741	0,683	0,808	0,673	0,685	0,898

Lampiran 8 : Nilai Outer loading

	Kegunaan Persepsian (X1)	Keyakinan Diri Sendiri (X3)	Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	Minat Menggunakan (Z)	Norma-Norma Subyektif (Y2)	Pengaruh Interpersonal (X2)	Sikap (Y1)
X1.1	0,832						
X1.2	0,865						
X1.3	0,892						
X1.4	0,863						
X2.1						0,873	
X2.2						0,928	
X2.3						0,819	
X3.1		0,869					
X3.2		0,905					
X3.3		0,856					

Y 1 · 1							0,8 98
Y 1 · 2							0,9 02
Y 1 · 3							0,8 95
Y 2 · 1					0,872		
Y 2 · 2					0,889		
Y 2 · 3					0,819		
Y 3 · 1			0,926				
Y 3 · 2			0,926				
Y 3 · 3			0,863				
Z · 1				0,909			
Z · 2				0,917			
Z · 3				0,904			

Lampiran 9 : Uji R2

	R Square	Adjusted R Square
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,662	0,659
Minat Menggunakan (Z)	0,696	0,676
Norma-Norma Subyektif (Y2)	0,395	0,389
Sikap (Y1)	0,714	0,711

Lampiran 10 : Uji F2

	Kegunaan Persepsian (X1)_	Keyakinan Diri Sendiri (X3)	Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	Minat Menggunakan (Z)	Norma - Norma Subyektif (Y2)	Pengaruh Interpersonal (X2)	Sikap (Y1)
Kegunaan Persepsian (X1)_				0,004			2,497
Keyakinan Diri Sendiri (X3)			1,962	0,017			
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)				0,005			
Minat Menggunakan (Z)							
Norma-Norma Subyek				0,000			

tif (Y2)							
Pengaruh Interpersonal (X2)				0,022	0,652		
Sikap (Y1)				0,177			

Lampiran 11 : Uji Pengaruh Langsung Dalam SmartPLS

	Sam pel Asli (O)	Rata- rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDE V)	P Val ue s
Kegunaan Persepsian (X1) -> Minat Menggunakan (Z)	0,063	0,067	0,106	0,600	0,549
Kegunaan Persepsian (X1) -> Sikap (Y1)	0,845	0,838	0,045	18,774	0,000
Keyakinan Diri Sendiri (X3) -> Kontrol Perilaku Persepsian (Y3)	0,814	0,811	0,045	18,272	0,000
Keyakinan Diri Sendiri (X3) -> Minat Menggunakan (Z)	0,141	0,132	0,154	0,919	0,359
Kontrol Perilaku Persepsian (Y3) -> Minat Menggunakan (Z)	0,073	0,106	0,144	0,505	0,614
Norma-Norma Subyektif (Y2) -> Minat Menggunakan (Z)	- 0,014	-0,013	0,062	0,225	0,822
Pengaruh Interpersonal (X2) -> Minat Menggunakan (Z)	0,133	0,118	0,122	1,089	0,277
Pengaruh	0,628	0,635	0,066	9,541	0,0

Interpersonal (X2) -> Norma-Norma Subyektif (Y2)					00
Sikap (Y1) -> Minat Menggunakan (Z)	0,519	0,505	0,117	4,425	0,000

Lampiran 12 : Uji Efek Mediasi Dalam SPSS

1. Hipotesis 10

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,131	,838		,156	,876
	Kegunaan_Persepsian_X1	,719	,047	,840	15,305	,000

a. Dependent Variable: Sikap_Y1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2,18 4	1,06 6		2,048	,04 3
	Kegunaan_Persepsian_X1	,616	,060	,722	10,31 7	,00 0
a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,09 5	,907		2,31 0	,02 3
	Kegunaan_Persepsian_X1	,129	,094	,151	1,38 1	,17 0
	Sikap_Y1	,678	,109	,679	6,20 1	,00 0
a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z						

2. Hipotesis 11

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	3,645	1,033		3,527	,001
	Pengaruh_Interpersonal_X2	,646	,085	,610	7,625	,000

a. Dependent Variable: Norma_Norma_Subyektif_Y2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,069	,802		7,565	,000
	Pengaruh_Interpersonal_X2	,587	,066	,669	8,915	,000

a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,348	,828		6,461	,000

	Pengaruh_Interpersonal_X2	,459	,081	,524	5,684	,000
	Norma_Norma_Subyektif_Y2	,198	,076	,239	2,592	,011

a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z

3. Hipotesis 12

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,857	,768		2,417	,018
	Keyakinan_Diri_Sendiri_X3	,826	,059	,814	13,897	,000

a. Dependent Variable: Kontrol_Perilaku_Persepsian_Y3

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,95	,848		5,84	,00

		4			0	0
	Keyakinan_Diri_Sendiri_X3	,639	,066	,701	9,736	,000

a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,489	,855		5,251	,000
	Keyakinan_Diri_Sendiri_X3	,432	,111	,474	3,900	,000
	Kontrol_Perilaku_Persepsi_an_Y3	,251	,109	,279	2,296	,024

a. Dependent Variable: Minat_Menggunakan_Z

Lampiran 13 : Tabel Distribusi t

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890

86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954