



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)**

Disusun Oleh:
MOCHAMAD HAVIZ
4417020011

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2021**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *MOBILE BANKING***

(Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan
Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta**

**Disusun Oleh:
MOCHAMAD HAVIZ**

4417020011

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

AGUSTUS 2021



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi Terapan ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai etika ilmiah.

Nama : Mochamad Haviz

NIM : 4417020011

Tanda Tangan :



Tanggal : 10 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mochamad Haviz
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020011
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Aminah., S.E., M.M.
Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E.,Ak.,CA., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 19 Agustus 2021

Menyetujui,
Ketua Jurusan Akuntansi
Dr. Saftar Warsini, S.E.,M.M.
NIP. 196404151990032002

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Haviz
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020011
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking (Studi Kasus Pada Bank Dki Syariah KLS Wahid Hasyim)

Disetujui oleh :

Pembimbing 1

Pembimbing 2

[Signature of Pembimbing 1]

[Signature of Pembimbing 2]

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA, M.Si.

Nuraeni Hadiati Farhani, S.S.T., MBA

NIP. 197009131999031002

NIDK. 8813540017

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Menyetujui,

Ketua Program Studi

[Signature of Ida Syafrida]

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt karena atas izin-Nya penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Penulisan Skripsi ini bertujuan sebagai pemenuhan syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)”**.

Penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini turut aktif memberikan masukan, dukungan , dan kritik yang membangun. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak - pihak berikut.

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E.,M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Ibu Ida Syafrida, S.E., M.Si. Selaku Kepala Program Studi.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E. , Ak., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya dengan teliti dan sabar untuk memberikan arahan, bimbingan, solusi dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Nuraeni Hadiati Farhani, S.S.T., MBA, selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya dengan teliti dan sabar untuk memberikan arahan, bimbingan, solusi dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
6. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Administrasi yang telah baik dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa.
7. Kepada alm Bapak Chaerul Saleh dan Almh Ibu Utami Dewi orangtua yang sangat saya sayangi serta adik Farah yang senantiasa memberikan doa,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dukungan, dan motivasi yang tak pernah terputus sehingga dapat terselesaikannya skripsi terapan ini.

8. Bapak Hari Gumbira selaku Pemimpin, Ibu Nawang selaku Wakil Pimpinan , dan seluruh Staf Bank DKI Kantor Layanan Syariah Wahid Hasyim yang telah memberikan izin dan kepercayaan untuk melaksanakan Penelitian Skripsi ini.
9. Semua sahabat saya dan teman-teman baik dikampus ataupun diluar kampus yang memberikan bantuan, hiburan, motivasi, kebersmaan dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi terapan ini.
10. Seluruh pihak yang terlibat tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terimakasih penulis. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari laporan ini masih belum sempurna. Oleh karena itu penulis sangat menerima kritik atau saran dari pembaca yang bersifat membangun. Penulis tentunya berharap laporan ini dapat berguna di masa yang akan datang

Depok, 10 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Mochamad Haviz
NIM. 4417020011



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Haviz
NIM : 4417020011
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan, dan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)”

Dengan hak bebas royalti *noneksklusif* ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 10 Agustus 2021

Yang menyatakan

Mochamad Haviz

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Mochamad Haviz

Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)

ABSTRAK

Mobile banking merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan Bank DKI syariah kepada nasabahnya agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja setiap saat tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t dan uji f) dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengambil sampel sebanyak 78 responden yang merupakan nasabah pada bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 22 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki implikasi untuk Bank DKI Syariah sebagai acuan tambahan dalam menyusun strategi dalam meningkatkan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* seperti meningkatkan promosi serta edukasi, meningkatkan layanan bantuan, dan membuat tampilan aplikasi *mobile banking* agar lebih menarik, informatif agar tulisan dapat terbaca jelas bagi pengguna yang mengalami gangguan pada penglihatan.

Kata Kunci: Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Minat Nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Mochamad Haviz

Keuangan dan Perbankan Syariah

The Effect Benefit, Trust, dan Ease of Use on Customer Interest in Using Mobile Banking Interest (Case Study at Bank DKI Syariah Sharia Service Office Wahid Hasyim)

ABSTRACT

Mobile banking is one type of service provided by Bank DKI Syariah to its customers so that customers can carry out banking transactions anytime and anywhere at any time without having to come to the bank concerned. This study aims to analyze the effect of benefits, trust and convenience on customer interest in using mobile banking services. The method used in this study is a quantitative research method. The data analysis technique in this study is multiple linear regression, classical assumption test, hypothesis testing (t test and f test) using a questionnaire as an instrument to take a sample of 78 respondents who are customers at the DKI Syariah bank KLS Wahid Hasyim then the data is processed using the application SPSS 22 for windows. The results show that partially and simultaneously, benefits, trustworthiness and ease of use have a significant influence in influencing customer interest in using mobile banking services. The results of this study are expected to have implications for Bank DKI Syariah as an additional reference in developing strategies to increase customers in using mobile banking services such as increasing promotions and education, improving assistance services, and making the appearance of the mobile banking application more attractive, informative so that writing can be read. Clear for visually impaired users.

Keywords: Benefit, Trust, Ease of Use, and Customer Interest

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS..... iv
LEMBAR PENGESAHAN v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI vi
KATA PENGANTAR vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... viii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Pertanyaan Penelitian..... 5
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 6
1.6 Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mobile banking..... 10
2.1.1 Bank Syariah..... 12
2.1.2 Pelayanan..... 18
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu..... 22
2.3 Kerangka Pemikiran 27
2.4 Hipotesis Penelitian 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Objek Penelitian 29
3.3 Metode Pengambilan Sampel 29
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian 30
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian 31
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian..... 32
3.6.1 Definisi Operasional Variabel 32
3.6.2 Variabel Penelitian 36
3.7 Metode Analisis Data 36
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... 37
3.7.3 Uji Hipotesis 38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 41
4.2 Hasil Penelitian 42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 43
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 44

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	44
4.3 Pembahasan.....	45
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.3.4 Uji Hipotesis	49
4.3.5 Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Secara Parsial.....	52
4.3.6 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	53
4.3.7 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile banking</i>	54
4.3.8 Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile banking</i>	55
4.4 Implementasi Hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Table 1.1 : Data Nasabah Pengguna JakOne Mobile Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim 2021 4

Tabel 3. 1 : Definisi Operasional Variabel.....32

Table 4. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....42

Table 4. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 43

Table 4. 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 43

Table 4. 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 44

Table 4. 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan 44

Table 4. 6 : Hasil Uji Validitas 45

Table 4. 7 : Hasil Uji Reliabilitas 46

Table 4. 8 : Hasil Uji Normalitas..... 47

Table 4. 9 : Hasil Uji Multikolinearitas 48

Table 4. 10 : Hasil Regresi Linear Berganda 48

Table 4. 11 : Hasil Uji T 49

Table 4. 12 : Hasil Uji F 51

Table 4. 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi 51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Penelitian 27





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2 : Jawaban Kuesioner.....	69
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
Lampiran 5 : Analisis Hipotesis, Regresi Linier Berganda, dan Koefisien Determinasi ..	76



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Strategi pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan sistem perbankan konvensional yang dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada analisis kelemahan dan kekuatan perbankan syariah di Indonesia saat ini. Adapun yang telah sampai kepada industri perbankan, dan tidak terkecuali perbankan syariah adalah perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *e-banking* atau *internet banking*. Yang mana secara sederhana bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan secara online di internet.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan cepat sekarang ini sangat mempengaruhi aktivitas bisnis sehari-hari, dimana segala aspek sudah mulai berubah dari yang dulunya masih berupa tradisional sekarang perlahan-lahan mulai berubah ke arah digital. Mulai dari kehidupan sehari-hari yang sangat dipermudah dengan masuknya era digital sekarang ini. Tanpa kita sadari, semua aktivitas yang kita lakukan sekarang ini hampir semuanya beroperasi secara digital. Mulai aktivitas belajar, rumah sakit, transportasi, hingga aktivitas bisnis sehari-hari yang kita lakukan sekarang. Dengan masuknya kita ke dalam revolusi industri 4.0 membuat semua pekerjaan baik manufaktur, jasa, kesehatan, hingga ke perbankan memasuki era globalisasi informasi modern dimana segala sesuatu sangat mudah, cepat, efektif, efisien dan terlebih lagi dengan biaya yang dapat ditekan lebih murah dengan penerapan teknologi.

Menurut Kotler, (2004:276) jasa atau pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan.

Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*.

Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Salah satu pelayanan yang diberikan bank syariah yaitu *mobile banking (M-Banking)*.

Untuk dapat maju dan berkembang dengan pesat masing-masing industri perbankan harus memiliki keunggulan antara lain dengan mengadopsi fasilitas teknologi informasi dan memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik tersebut dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak konsumen (nasabah) yang tertarik untuk menggunakan jasa perusahaan. Layanan yang baik akan membentuk sikap positif nasabah terhadap perusahaan dan niat untuk tetap menggunakan layanan jasa perbankan yang bersangkutan.

Menurut Wibowo (2011:12) *mobile banking* adalah sebuah layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon seluler (handphone). Menurut Astuti (2011:110) untuk operator GSM (*Global System Mobile*) sudah support untuk transaksi via *mobile banking*, namun untuk operator CDMA (*Code Division Multiple Access*) masih ada yang belum mendukung layanan *mobile banking*. *Mobile banking* bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam *mobile banking* antara lain untuk mengirim uang (*transfer*) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.

Dalam *mobile banking* adanya pemisahan secara fisik antara bank dan nasabahnya dan tidak ada interaksi fisik antara nasabah dengan karyawan bank menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah hal yang terpenting bagi bank. Transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, Allah telah melarang kita untuk memakan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

riba, tidak terkecuali di dalam transaksi dunia perbankan, termasuk di dalamnya yaitu transaksi melalui *mobile banking*. Riba sendiri dalam perbankan konvensional disebut dengan bunga, yaitu besarnya persentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Mobile banking menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Keuntungan dari menyediakan layanan *mobile banking* bagi bank adalah dapat menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk melakukan transaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan mendapatkan informasi dunia perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan setiap transaksi.

Bank juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* dapat digunakan dalam beberapa jaringan provider seperti indosat, telkomsel, three, dan jaringan lainnya. *Mobile banking* adalah sebuah layanan perbankan yang dapat diakses oleh nasabah melalui telepon seluler (*handphone*) dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM (*Subscriber Identity Module Card*).

Manfaat dari menggunakan layanan *mobile banking* yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan, dan dapat memengaruhi tingkat kinerja seseorang. Nasabah menggunakan layanan *mobile banking* karena dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Meskipun *mobile banking* bermanfaat untuk nasabah perbankan namun, disisi lain *mobile banking* memiliki sisi negatif yang harus diwaspadai penggunaannya salah satunya yaitu banyaknya tindakan kejahatan di dunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* juga menyediakan beberapa layanan didalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, *transfer*), pembayaran online (PLN, telkom, akademik, Tiket, asuransi dll), pembelian (*voucher* HP, *voucher* PLN).

Termasuk didalamnya yaitu nasabah pengguna *mobile banking* di Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim. Lokasi terletak di Jl. KH. Wahid Hasyim No.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

153 Tanah Abang Jakarta. *Mobile banking* di Bank DKI mulai aktif sejak periode Agustus 2017 (Sumber: dari website Bank DKI diakses 15 Juli 2021) , dan data yang saya ambil dalam penelitian ini yaitu data terbaru terhitung sejak Januari-Juni 2021. Berikut tabel pengguna *mobile banking* dari bulan Januari - Juni 2021 :

Table 1.1 : Data Nasabah Pengguna *JakOne Mobile* Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim 2021

No.	Bulan	Jumlah Pengguna
1	Januari	50 Orang
2	Februari	45 Orang
3	Maret	65 Orang
4	April	56 Orang
5	Mei	73 Orang
6	Juni	56 Orang
	Jumlah	345 Orang

Sumber: Dokumen Bulanan Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim 2021

Dari data di atas terlihat naik turunnya jumlah pengguna selama periode Januari-Juni 2021, dan masalah dari informasi yang di dapat adalah sering terjadinya gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong (terdebet). Hal tersebut membuat nasabah bimbang atau bahkan tidak lagi menggunakan *mobile banking* karena akan merepotkan ketika akan mengurus hal tersebut.

Hal semacam ini berdampak kepada nasabah yang baru menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah lebih memilih melakukan transaksi melalui ATM atau datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Nasabah akan aman ketika melakukan transaksi secara tunai ke bank, nasabah juga tidak perlu khawatir uangnya akan terdebet ketika melakukan transaksi karena nasabah melakukan transaksi langsung ke meja teller.

Namun hal tersebut tidak membuat nasabah lain yang membutuhkan *mobile banking* untuk tidak menggunakan aplikasi yang sudah disediakan bank. Mereka tetap menggunakan *mobile banking* karena transaksi yang mereka lakukan membutuhkan waktu yang cepat untuk keperluan bisnis dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijelaskan terdapat kesenjangan antara manfaat dan kemudahan dari *mobile banking* dilihat dari jumlah pengguna *mobile banking* tersebut terbilang fluktuatif. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)”.

1.2 Rumusan Masalah

Mobile banking merupakan salah satu produk perbankan termasuk perbankan syariah dalam strategi pemasaran bank. Bank memberikan layanan *mobile banking* untuk memberikan manfaat, kepercayaan, dan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, dimana nasabah menginginkan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran *mobile banking* ini dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Pada kenyataannya sering mengalami gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah sudah terpotong (terdebit). Hal tersebut membuat nasabah ragu-ragu untuk menggunakan layanan karena hal semacam ini akan merepotkan nasabah ketika harus mengurus ke meja teller bank, sehingga nasabah memilih untuk melakukan transaksi dengan mesin ATM. Dari permasalahan ini kita bisa kita lihat bagaimana pengetahuan nasabah Bank Dki Syariah memahami manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan layanan *Mobile banking* ketika nasabah bertransaksi. Indikator untuk mengetahui minat nasabah menggunakan layanan *m-banking* yaitu keinginan seseorang menggunakan teknologi tersebut dan akan terus menggunakannya untuk masa depan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pertanyaan penelitian ini yaitu :

- a. Apakah secara parsial manfaat mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Apakah secara parsial kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim?
- c. Apakah secara parsial kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim?
- d. Apakah secara simultan manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian mengenai pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a) Untuk menganalisis pengaruh manfaat secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim.
- b) Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap minat nasabah Menggunakan layanan *mobile banking* di Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim
- c) Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim.
- d) Untuk menganalisis pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* di Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

A. Manfaat Teoritis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengetahui lebih dalam tentang layanan *mobile banking* dan dapat memperdalam penyelesaian permasalahan pada *error* sistem layanan *JakOne Mobile*

B. Manfaat Praktis

- 1) Praktik, penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai rujukan Atau bahan pertimbangan dalam aktivitas kegiatan transaksi perbankan secara *online*
 - a) Bagi bank, penelitian ini diharapkan untuk dapat mengetahui seberapa besar-pengaruh layanan *mobile banking* yang diterapkan pihak bank terhadap persepsi kemudahan nasabah dalam melakukan setiap transaksinya.
 - b) Bagi penulis, melatih ketajaman analisis dan meningkatkan ilmu pengetahuan, serta sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir/skripsi.
 - c) Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau bermanfaat bagi para pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang layanan *mobile banking* dan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini akan disajikan dalam sistematika yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah penelitian yang menjabarkan strategi pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk meningkatkan kompetisi usaha yang sejajar dengan sistem perbankan konvensional yang dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada analisis kelemahan dan kekuatan perbankan syariah di Indonesia saat ini, perumusan masalah menjabarkan akar dari permasalahan, pertanyaan penelitian sebagai acuan untuk menjawab dari akar permasalahan yang dirumuskan oleh penulis, tujuan penelitian terutama untuk

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dijadikan syarat kelulusan dan dapat dijadikan referensi agar penelitian berikutnya dapat dikembangkan, serta memanfaatkan hasil penelitian sebaik-baiknya kepada pembaca. Sistematika penulisan bertujuan untuk membantu pembaca mengenai penelitian ini secara keseluruhan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu teori yang mempengaruhi minat *mobile banking*, pengertian *mobile banking*, pengertian manfaat, kepercayaan, kemudahan penggunaan, minat, pembahasan bank syariah yang didalamnya mengenai teori pengertian bank, bank konvensional, bank umum syariah, bank umum konvensional, unit usaha syariah, dasar hukum perbankan, tujuan bank syariah, ciri-ciri bank syariah, Akad-akad bank syariah, pengertian pelayanan, jenis pelayanan, teori perilaku konsumen, teori perilaku konsumen menurut islam, teori manajemen pemasaran, tujuan pemasaran, kualitas pelayanan menurut perspektif Islam. Dilanjutkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan skripsi penulis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penyelesaian penelitian ini yang terdiri atas jenis dan sumber data. Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pihak Bank dan questioner nasabah yaitu hasil pertanyaan yang berkaitan dengan judul yang diteliti dan juga data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur kepustakaan seperti buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi ini. Objek penelitian ini adalah pengguna *JakOne Mobile* dari PT. Bank Dki Syariah Wahid Hasyim. Teknik analisis data menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Memasukan hasil data yang diolah melalui SPSS, lalu menjabarkan dan memberikan analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis. Memberikan penilaian tentang pengaruh masing-masing variabel.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memberikan kesimpulan akhir hasil penelitian dan saran terhadap hasil penelitian yang dirujuk dari implementasi penelitian sehingga dapat memberikan saran kepada pihak-pihak tertentu yang terkait penelitian ini.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data dalam penelitian yang dijelaskan pada bab sebelumnya membahas tentang “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah Kantor Layanan Syariah Wahid Hasyim)” berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian ini:

1. Manfaat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis pertama dapat diterima yang artinya bahwa variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin besar manfaat suatu teknologi maka semakin besar pada minat seseorang untuk menggunakannya.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis kedua dapat diterima yang artinya bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim. Hal ini dikarenakan semakin besar kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi, maka semakin besar pula minat seseorang menggunakannya.
3. Kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis ketiga ditolak yang artinya bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim.
4. Manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Hipotesis keempat dapat diterima yang berarti manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan secara bersamaan memiliki

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengaruh simultan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim.

5.2 Saran

1. Saran Bagi Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim

- a. Harus lebih meningkatkan promosi dan edukasi tentang layanan *mobile banking* kepada nasabahnya di Bank DKI Syariah Wahid Hasyim. Karena masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan *mobile banking* dan lebih memilih bertransaksi menggunakan mesin ATM dan datang secara langsung secara *offline* ke *Teller*.
- b. Tampilan aplikasi *mobile banking* dapat dibuat lebih menarik dan lebih informatif lagi, agar tulisan dapat terbaca jelas bagi pengguna yang mengalami gangguan pada penglihatan.
- c. Meningkatkan kembali layanan bantuan, karena masih banyak nasabah/pengguna yang belum mengerti tentang penggunaan aplikasi tersebut.
- d. Supaya dilakukan edukasi kepada nasabah yang baru membuka rekening untuk menginformasikan tentang aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transaksi perbankan *non* tunai dan menjelaskan bahwa aplikasi

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.
- b. Selain itu juga peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sampel penelitian yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya sehingga informasi dapat lebih mewakili atas apa yang terjadi dilapangan.

3. Saran Bagi Nasabah

- a. Nasabah diharapkan tetap aktif bertanya kepada customer service apabila menemukan masalah dalam penggunaan layanan *mobile*

banking. Karena pihak bank akan dengan senang hati memberikan solusi yang tepat saat terjadi masalah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

- b. Nasabah diharapkan mempercayai kepada pihak bank ketika bertransaksi menggunakan layanan *m-banking*. Karena pihak bank sudah terdaftar sebagai peserta penjamin simpanan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- c. Nasabah pengguna *mobile banking* harus tetap berhati-hati ketika melakukan transaksi, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank. Apabila ada pihak yang meminta *user id* atau *password* lalu nasabah memberikannya itu diluar tanggung jawab pihak bank.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Iriani, Annisa Fitri. (2019). Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Jurnal of Islamic Management and Business. Vol. 2. No. 2.*
- Sa'adiyah, Mahmudatus & Aziroh, Nur. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking Di Bank Muamalat Indonesia 118 Kantor Cabang Pembantu Kudus. *Jurnal Ekonomi Syariah Pascasarjana IAIN Kudus Vol. 1. No. 1.*
- Rahayu, Imam Sugih. (2015). Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia. Vol. V. No. 2.*
- Harlan, Dwi Mastia. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Resiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking. *Skripsi Akuntansi.*
- Departemen Agama. (2015). Al-Qur'an dan Terjemahan. Bekasi: Cipta Bagus Segara
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. (2011). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Kasmir. (2012). Bank dan Lembaga Keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2012). Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Rianto, M. Nur. (2010). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta.
- Teguh, Muhammad. (2005). Metodologi Penulisan Ekonomi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Subagyo, P. Joko. (2004). Metode Penulisan Dalam Teori dan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2008). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- R.Mehta, Cyrus & R. Patel, Nitin (2010). IBM SPSS Exact. Hal 25.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Purwanto SK dan Suharyadi. (2004). Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunarto, Ridwan. (2013). Pengantar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta,
- Sumar'in. (2013). Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hadi, Syamsul. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking. Universitas Islam Indonesia.
- Suryani, Tatik Suryani. (2012). Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang No.21 Tahun 2008.
- Wiji Nur Astuti. (2011). Teknologi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Jawaban Responden

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5: Analisis Hipotesis, Regresi Linear Berganda, dan Koefisien Determinasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

“Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)”

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam Sejahtera untuk kita semua. Yth Pemilik Rekening Bank DKI Syariah dan Pengguna *JakOne Mobile*

Perkenalkan saya Mochamad Haviz, mahasiswa tingkat akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *JakOne Mobile* (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim)”

Dengan demikian, saya harap Bapak/Ibu/Saudara/i dapat berpartisipasi dan meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur, benar dan lengkap. Dalam mengisi kuesioner ini hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit saja. Semua informasi yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian akademik semata Atas partisipasinya, saya sangat menghargai itu dan mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya,

Mochamad Haviz

Kontak

Email: mochamad.haviz.ak17@mhswn.pnj.ac.id

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sebelum mengisi pernyataan berikut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian dan keterangan menjawab kuesioner di bawah ini dengan teliti:

Petunjuk Pengisian	Keterangan		
	1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat sebelum anda memulai jawabannya. Pilihan jawaban yang tersedia.	SS	Sangat Setuju
S		Setuju	Skor 4
CS		Cukup Setuju	Skor 3
TS		Tidak Setuju	Skor 2
STS		Sangat Tidak Setuju	Skor 1
2. Pilih jawaban yang mewakili diri anda			
3. Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar			
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban BENAR ataupun SALAH			

Kriteria Responden

- Mempunyai rekening Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim
- Menggunakan aplikasi *JakOne Mobile*

A. Identitas Responden

Nama	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-Laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> < 20 Tahun
	<input type="radio"/> 21 – 30 Tahun
	<input type="radio"/> 31 – 40 Tahun
	<input type="radio"/> > 40 Tahun
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa
	<input type="radio"/> Pegawai Negeri Sipil
	<input type="radio"/> Karyawan
	<input type="radio"/> Pedagang
	<input type="radio"/> Wiraswasta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	<input type="radio"/> Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SD
	<input type="radio"/> SMP
	<input type="radio"/> SMA/SMK/MAN
	<input type="radio"/> D3
	<input type="radio"/> Sarjana
Penghasilan Per Bulan	<input type="radio"/> 500.000 – 1.000.000
	<input type="radio"/> 1.000.000 – 2.000.000
	<input type="radio"/> 2.000.000 – 3.000.000
	<input type="radio"/> > 3.000.000

B. Manfaat

No	Uraian	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah saat menggunakan layanan m-banking.					
2.	Saya merasa saat menggunakan layanan m-banking dapat menambah pengetahuan ketika melakukan transaksi.					
3.	Saya merasa saat menggunakan m-banking dapat mempercepat waktu dalam penelusuran informasi yang saya butuhkan di m-banking.					
4.	Saya merasakan sistem layanan m-banking bermanfaat dalam pekerjaan saya.					

C. Kepercayaan

No	Uraian	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa layanan dalam m-banking selalu akurat.					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	<i>Mobile banking</i> bekerja tanpa adanya gangguan.					
3.	Bank selalu memberi solusi yang tepat saat terjadi masalah dalam menggunakan m-banking.					
4.	Saya merasa aman ketika bertransaksi menggunakan layanan m-banking.					

D. Kemudahan Penggunaan

No	Uraian	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya dapat mempelajari layanan m-banking dengan mudah.					
2.	Saya merasa layanan m-banking mudah digunakan oleh pengguna nya.					
3.	Saya merasa keterampilan saya bertambah saat menggunakan m-banking.					
4.	Saya merasa transaksi dalam layanan m-banking jelas dan mudah dioperasikan.					

E. Minat

No	Uraian	Tanggapan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya tertarik untuk menggunakan layanan m-banking karena dapat memudahkan transaksi perbankan.					
2.	Saya sering menceritakan pengalaman menggunakan m-banking kepada orang lain.					
3.	Saya mencari informasi tentang m-banking melalui bank dan juga mengakses melalui internet.					

Lampiran 2 : Jawaban Kuesioner

No	Manfaat X1				Total X1	Kepercayaan X2				Total X2	Kemudahan Penggunaan X3				Total X3	Minat Y			Total Y
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
2	5	4	5	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	3	12
3	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14
4	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	4	13
5	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	5	5	4	5	19	5	4	3	12
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
8	5	3	5	5	18	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19	5	3	4	12
9	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	13
10	5	3	5	3	16	4	2	2	4	12	5	5	3	5	18	5	3	5	13
11	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	3	12
12	5	5	5	4	19	3	2	5	3	13	5	5	3	5	18	5	3	2	10
13	5	5	5	5	20	4	2	4	5	15	5	4	5	5	19	5	4	4	13
14	5	5	5	5	20	5	2	5	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	15
15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14
16	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14
17	4	4	4	4	16	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	4	4	4	12
18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	14
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	13
21	3	4	5	3	15	2	2	4	5	13	4	4	3	2	13	5	3	3	11
22	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	12
23	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	5	14
24	3	4	4	4	15	4	2	3	3	12	4	4	3	4	15	4	1	2	7
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
26	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15
27	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15
28	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	5	3	4	12
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
30	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12
33	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
34	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	3	13
35	5	3	5	4	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	5	4	5	14
36	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20	5	4	4	13
37	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	3	5	16	5	5	4	14
38	5	3	5	5	18	4	2	4	3	13	5	5	4	5	19	5	3	4	12
39	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14

Hak Cipta :

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

40	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14
41	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
42	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
43	5	5	5	5	20	4	3	4	5	16	5	5	5	5	20	5	3	4	12
44	5	3	4	2	14	3	4	3	4	14	4	4	4	5	17	5	3	2	10
45	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
46	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	15
47	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
49	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12
50	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	5	5	4	5	19	5	3	4	12
51	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
52	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15
53	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
54	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	3	5	13
55	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15	4	4	4	12
56	5	5	4	5	19	3	3	4	5	15	3	3	5	4	15	4	5	5	14
57	4	4	4	3	15	3	2	4	4	13	4	2	3	4	13	4	3	4	11
58	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	3	4	11
59	5	4	4	4	17	4	3	3	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	12
60	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12
61	5	5	5	5	20	3	1	3	4	11	4	4	3	5	16	4	2	3	9
62	4	4	5	5	18	5	2	4	4	15	5	4	4	4	17	5	4	4	13
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
64	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13
66	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	5	3	3	11
67	2	2	2	2	8	3	2	4	3	12	4	4	2	4	14	2	2	2	6
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	5	15	5	5	5	15
69	5	5	3	5	18	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	5	3	4	12
70	5	4	5	5	19	3	2	3	4	12	5	5	4	5	19	5	1	3	9
71	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	3
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
73	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	14
74	4	3	5	4	16	5	4	4	5	18	4	3	3	3	13	4	4	4	12
75	5	3	5	4	17	3	2	3	4	12	5	4	3	5	17	5	3	4	12
76	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	2	8
77	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	3	4	12
78	5	3	4	5	17	5	3	4	5	17	3	5	3	5	16	5	3	4	12

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas Manfaat

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,639**	,779**	,706**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X1.2	Pearson Correlation	,639**	1	,593**	,708**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X1.3	Pearson Correlation	,779**	,593**	1	,704**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X1.4	Pearson Correlation	,706**	,708**	,704**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total_X1	Pearson Correlation	,888**	,849**	,869**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

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

1. Hasil Uji Validitas Kepercayaan

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,669**	,683**	,654**	,870**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X2.2	Pearson Correlation	,669**	1	,625**	,613**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X2.3	Pearson Correlation	,683**	,625**	1	,701**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X2.4	Pearson Correlation	,654**	,613**	,701**	1	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total_X2	Pearson Correlation	,870**	,868**	,864**	,842**	1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	78	78	78	78	78

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

3. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan
Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,792**	,663**	,726**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X3.2	Pearson Correlation	,792**	1	,691**	,758**	,909**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X3.3	Pearson Correlation	,663**	,691**	1	,663**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
X3.4	Pearson Correlation	,726**	,758**	,663**	1	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total_X3	Pearson Correlation	,888**	,909**	,869**	,879**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

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

4. Hasil Uji Validitas Minat
Correlations

		Y1	Y2	Y3	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,465**	,539**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78
Y2	Pearson Correlation	,465**	1	,748**	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78
Y3	Pearson Correlation	,539**	,748**	1	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78
Total_Y	Pearson Correlation	,726**	,901**	,913**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	

N	78	78	78	78
---	----	----	----	----

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

1. Hasil Uji Reliabilitas Manfaat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	4

2. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	4

3. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	4

4. Hasil Uji Reliabilitas Minat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	3

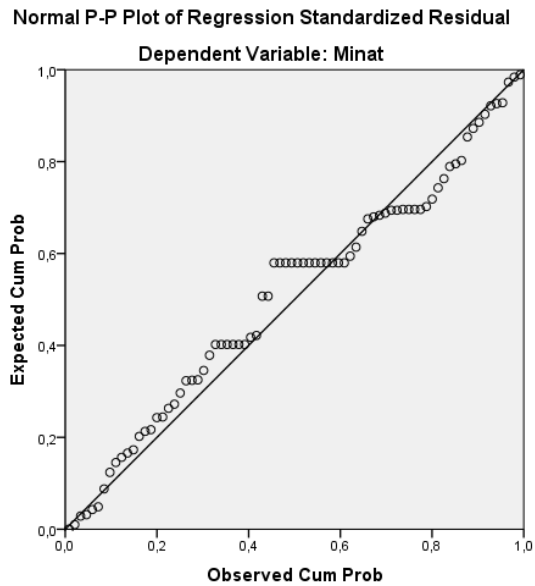
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,28844208
Most Extreme Differences	Absolute	,133
	Positive	,089
	Negative	-,133
Test Statistic		,133
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		,118
Point Probability		,000

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,938	1,058		,887	,378		
Manfaat	,213	,089	,256	2,407	,019	,379	2,639
Kepercayaan	,410	,074	,560	5,532	,000	,419	2,389
Kemudahan_Penggunaan	,067	,095	,081	,700	,486	,322	3,105

a. Dependent Variable: Minat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 : Analisis Hipotesis, Regresi Linier Berganda, dan Koefisien Determinasi

1. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,938	1,058		,887	,378		
Manfaat	,213	,089	,256	2,407	,019	,379	2,639
Kepercayaan	,410	,074	,560	5,532	,000	,419	2,389
Kemudahan_Penggunaan	,067	,095	,081	,700	,486	,322	3,105

a. Dependent Variable: Minat

2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	274,327	3	91,442	52,937	,000 ^b
Residual	127,826	74	1,727		
Total	402,154	77			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Kemudahan_Penggunaan, Kepercayaan, Manfaat

3. Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,938	1,058		,887	,378
Manfaat	,213	,089	,256	2,407	,019
Kepercayaan	,410	,074	,560	5,532	,000
Kemudahan_Penggunaan	,067	,095	,081	,700	,486

a. Dependent Variable: Minat

4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,826 ^a	,682	,669	1,31430

a. Predictors: (Constant), Kemudahan_Penggunaan, Kepercayaan, Manfaat

b. Dependent Variable: Minat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta