

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN E – MONEY  
PADA PT. BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi  
Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh :**

**DEWI PERMATA SARI**

**NPM. 1701270026**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN E-MONEY PA-  
DA PT. BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

**DEWI PERMATA SARI**  
**NPM. 1701270026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**Pembimbing**

**Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2021**

**Unggul | Cerdas | Terpercaya**

## PERSEMBAHAN

**Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya**

**Ayahanda Hermansyah Tanjung**

**Ibunda Arliana**

**Abang Tercinta Muhammad Irfan**

**Kakak Tercinta Herma, S.E., M. Ak**

**Kakak Tercinta Siti Nas Rina, A.Md**

**Abang Tercinta Muhammad Irsan, S. Kom**

**Tak lekang selalu memberikan do'a kesuksesan &  
keberhasilan bagi diri saya**

**Motto :**

*“Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan dimanapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.”*

## PERNYATAAN ORISINILITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dewi Permata Sari  
NPM : 1701270026  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, September 2021  
Yang menyatakan



**DEWI PERMATA SARI**  
NPM: 1701270026

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI BERJUDUL**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN E-MONEY PA-  
DA PT. BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN**

Oleh:

**DEWI PERMATA SARI**

**NPM: 1701270026**

*Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah  
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk  
dipertahankan dalam ujian skripsi*

**Medan, 15 September 2021**  
**Pembimbing**

**Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**

**Unggul | Cerdas | Terpercaya**  
**2021**

Medan, 15 September 2021

Lampiran : Istimewa  
Hal : Skripsi a.n. Dewi Permata Sari  
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU  
Di-  
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Dewi Permata Sari yang berjudul “ **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN E-MONEY PADA PT. BANK SUMUT KC SYARIAH MEDAN** ”, maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

**Pembimbing**

**Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Dewi Permata Sari  
NPM : 1701270026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan

Medan, 15 September 2021

Pembimbing Skripsi

Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmavati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Dewi Permata Sari

NPM : 1701270026

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada Bank SUMUT KC Syariah Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 15 September 2021

Pembimbing Skripsi



Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Rahmavati, M.E.I

Dekan  
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Unggul | Cerdas | Berprestasi



**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Dewi Permata Sari  
NPM : 1701270026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tanggal Sidang : 07/10/2021  
Waktu : 09.00 s.d selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : Riyan Pradesyah, SE.Sy, MEI  
PENGUJI II : Dr. Rahmayati, M. E. I

**PENITIA PENGUJI**

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

# PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

## KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De




ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

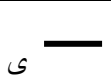
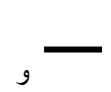
### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	L	I
	dammah	U	u

### b. Vokal Rangkap

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


Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan waw	Au	a dan u


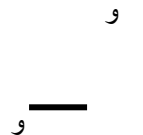
Contoh :

- Kataba : كَتَبَ
- Fa'ala : فَعَلَ
- Kaifa : كَيْفَ

### c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : مار
- qāla : قيل

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

##### 1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amāh*, transliterasinya (t).

##### 2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضةالأطفال
- *al-Madīnah al-munawwarah* : المدينة المنورة
- *ṭalḥah* : طلحة

#### e. Syaddah (tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama

dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

#### **f. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

### **g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan

- Syahru Ramadan al-laž<sup>3</sup>unzilafihl al-Qur'anu
- SyahruRamadanal – lažiunzilafihil - Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.



## ABSTRAK

***Dewi Permata Sari, 1701270026, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan, Pembimbing Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA***

*Tujuan penelitian yang diteliti adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama – sama antara persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.*

*Metode peneliti skripsi ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa kuisioner, teknik pengumpulan data berupa kuisioner yang disebarakan kepada 131 responden. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan analisis data regresi berganda dengan langkah – langkah berupa uji deskriptif, uji validitasi, uji reliabilitas, uji kecocokan model, uji regresi berganda, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis.*

*Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = 3.433 + 0,277X_1 + 0,330X_2 + 0,269X_3$ . Hasil uji  $t_{test}$  menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Sedangkan hasil uji  $f$ , pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y) pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.*

***Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, E-Money***

## ABSTRACT

***Dewi Permata Sari, 1701270026, The Effect of Perception of Ease, Trust and Risk on Customer Satisfaction Using E-Money at PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan, Supervisor Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA***

*The purpose of this research is to find out and analyze the effect of perceived convenience on customer satisfaction using e-money service products at PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, To determine and analyze the effect of perceived trust on customer satisfaction using e-money service products at PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, to find out and analyze the effect of risk perception on customer satisfaction using e-money service products at PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, To find out and analyze the joint influence between perceptions of convenience, perception of trust and perception of risk on customer satisfaction using e-money service products at PT. Bank of North Sumatra KC Syariah Medan.*

*The research method of this thesis is a type of quantitative research, with data collection techniques in the form of questionnaires, data collection techniques in the form of questionnaires distributed to 131 respondents. In analyzing the data, the researcher used multiple regression data analysis with steps in the form of descriptive tests, validity tests, reliability tests, model fit tests, multiple regression tests, classical assumption tests, and hypothesis testing.*

*Based on the research results, the multiple regression equation  $Y = 3.433 + 0.277X_1 + 0.330X_2 + 0.269X_3$ . The results of the t-test show that the perceived convenience, trust and risk variables have a positive and significant effect on customer satisfaction using e-money. While the results of the f test, the effect of perceived convenience, trust, and risk has a positive and significant effect on customer satisfaction using E-Money (Y) at PT. Bank of North Sumatra KC Syariah Medan.*

***Keywords : Perception of Ease, Perception of Trust, Perception of Risk, E-Money***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini, serta shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat – syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E – Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.”**

Penulis menyadari bahwa Penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud adanya bantuan, bimbingan, dorongan, doa, dan partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Teristimewa Ayahanda Hermansyah dan Ibunda Arliana yang telah memberi doa dan dukungan serta motivasi dan kasih sayang.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku WD I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S. Pd.I, MA selaku WD III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, M. E. I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Ibu Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Rahmad Hidayat, selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
9. Bapak Zulfikar, selaku Wakil Pimpinan Cabang PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
10. Bapak Ismail Martua Ritonga, selaku Pimpinan Seksi Operasional di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.
11. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh bapak/ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) beserta staf biro Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu pendidikan kepada penulis dan membantu dalam berbagai urusan selama penulis menjalankan perkuliahan.
13. Abang tersayang Muhammad Irfan dan kakak ipar tersayang Juli Anggraini yang selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
14. Kakak tercinta Herma, S.E., M. Ak dan abang ipar Rusdi Hakim Siregar, S.E yang selalu menasehati, membantu, dan memberikan doa untuk penulis agar menyelesaikan skripsi.
15. Kakak terbaik Siti Nas Rina, A.Md terimakasih atas tempat curhat terpercaya dan senantiasa memberikan semangat selama ini untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
16. Abang tersabar Muhammad Irsan, S.Kom yang mendoakan, sabar serta memberikan perhatian tak terduga kepada adiknya.
17. Sahabat – sahabat tercinta, Della Septina, Nidia Ananda, Lufni Mashabib Nasution, Susi Arfika, Winri Asrika, dan Padilla Tulaini Purba, beserta seluruh teman – teman Perbankan Syariah Al Pagi. Terima kasih atas doa – doa, serta peran aktif kalian dalam membantu penulis, semoga kekeluargaan yang selama ini kita bina bersama berlanjut hingga hari depan selanjutnya.
18. Dan terima kasih secara umum kepada seluruhnya yang turut membantu terutama teman – teman satu bimbingan, penulis tidak dapat menyebutkan

satu persatu namanya, semoga peran aktif kalian semua menjadi catatan tinta yang suci di sisi Allah SWT. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan mendukung demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, 19 Maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a smaller, more legible name.

Dewi Permata Sari

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS .....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori .....	12
1. Sejarah Perkembangan Perbankan .....	12
2. Bank Syariah .....	13
3. E – Money .....	16
4. Teori Pemasaran .....	19
5. Persepsi Kemudahan .....	22
6. Persepsi Kepercayaan .....	24
7. Persepsi Risiko .....	25
B. Penelitian yang Relevan .....	27
C. Kerangka Berpikir .....	31
D. Hipotesis .....	32

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Metode Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	35
D. Variabel Penelitian .....	36
E. Defenisi Operasional Variabel .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Instrumen Penelitian .....	41
H. Teknik Analisis Data .....	41
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>48</b>
A. Deskripsi Institusi .....	48
1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut .....	48
2. Logo PT. Bank Sumut Syariah .....	49
3. Kegiatan Operasional PT. Bank Sumut .....	50
4. Struktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas .....	58
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	64
C. Penyajian Data .....	67
D. Analisis Data .....	69
1. Uji Validitasi Data .....	69
2. Uji Reliabilitas Data .....	71
3. Uji Kecocokan Model .....	72
a. Uji Regresi Berganda .....	72
b. Uji Ttest (Uji Secara Individual) .....	74
c. Uji Ftest (Uji Secara Serempak) .....	75
d. Uji R2 (Koefisien Determinasi) .....	76
4. Uji Asumsi Klasik .....	77
a. Uji Multicollinearity .....	77
b. Uji Heteroscedasticity .....	77
c. Uji Normality .....	78
d. Uji Linearity .....	79
5. Pengujian Hipotesis .....	81

a. Uji Hipotesis 1 (H1) .....	81
b. Uji Hipotesis 2 (H2) .....	81
c. Uji Hipotesis 3 (H3) .....	81
d. Uji Hipotesis 4 (H4) .....	82
e. Uji Hipotesis 5 (H5) .....	82
E. Pembahasan .....	82
1. Persepsi Kemudahan (X1) Terhadap E-Money (Y) .....	82
2. Persepsi Kepercayaan (X2) Terhadap E-Money (Y) .....	83
3. Persepsi Risiko (X3) Terhadap E-Money (Y).....	84
4. Pengaruh Persepsi Kemudahan (X1), Kepercayaan (X2) Dan Risiko Secara Bersama-Sama Terhadap E-Money (Y) .....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar (2012-2020) .....	2
Tabel 1.2	Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar (2021) .....	2
Tabel 2.1	Empat Jenis Jasa .....	22
Tabel 2.2	Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang ...	30
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian .....	34
Tabel 3.2	Operasional Variabel dan Indikatornya .....	38
Tabel 3.3	Instrumen Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4.2	Usia .....	64
Tabel 4.3	Status Pernikahan .....	65
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4.5	Pekerjaan .....	66
Tabel 4.6	Penghasilan Perbulan .....	66
Tabel 4.7	Persepsi Kemudahan (X1) .....	67
Tabel 4.8	Persepsi Kepercayaan (X2).....	67
Tabel 4.9	Persepsi Risiko (X3) .....	68
Tabel 4.10	E-Money (Y) .....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1) .....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Persepsi Kepercayaan (X2).....	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko (X3) .....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas E-Money (Y) .....	70

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan (X1).....	71
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kepercayaan (X2) .....	71
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Risiko (X3).....	71
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas E-Money (Y) .....	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Berganda .....	72
Tabel 4.20	Hasil Uji $T_{test}$ .....	74
Tabel 4.21	Hasil Uji $F_{test}$ .....	75
Tabel 4.22	Hasil Uji $R^2$ .....	76
Tabel 4.23	Hasil Uji Multicollinearity .....	77
Tabel 4.24	Hasil Uji Heteroskendastisitas .....	78
Tabel 4.25	Hasil Uji Normality .....	79
Tabel 4.26	Persepsi Kemudahan (X1) dan E-Money (Y) .....	79
Tabel 4.27	Persepsi Kepercayaan (X2) dan E-Money (Y) .....	80
Tabel 4.28	Persepsi Risiko (X1) dan E-Money (Y) .....	80

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Awareness Terhadap Produk E-Money 2013 .....	5
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1	Bank Sumut KC Syariah .....	48
Gambar 4.2	Logo Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan .....	49
Gambar 4.3	Anugerah dan Penghargaan PT. Bank Sumut .....	58
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Bank Sumut KC Syariah Medan.....	58

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup di perkotaan. Bahkan, di pedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.

Di zaman sekarang perkembangan teknologi begitu pesat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang besar terhadap berbagai sektor kehidupan kita. Teknologi semakin canggih, semua aktivitas sehari-hari pun semakin mudah, termasuk dalam hal bertransaksi. Kini telah populer apa yang disebut uang elektronik (kartu e-money).

Munculnya E-Money dilatar belakangi oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 sebagai salah satu pendukung agenda Bank Indonesia untuk menciptakan less cash society di Republik Indonesia. E-money muncul di Indonesia sejak tahun 2009 yang diresmikan peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik (e-money) kemudian disempurnakan uang dengan dimunculkannya Peraturan Bank Indonesia nomor 16/8/PBI/2014.<sup>1</sup>

Pada tahun 2016, Bank Indonesia kembali membuat perubahan yang kedua dari peraturan sebelumnya dengan dimunculkannya Peraturan Bank Indonesia nomor 19/17/PBI/2016 yang terbit pada tanggal 29 Agustus 2019. Peraturan ini dikeluarkan oleh BI selain untuk mengatur kelancaran dan efektivitas penyelenggaraan uang elektronik atau e-money juga memiliki misi

---

<sup>1</sup> [https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI\\_160814-Emoney.pdf](https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI_160814-Emoney.pdf) (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 50 WIB)

khusus yaitu untuk meningkatkan penggunaan e-money dan mendukung keuangan inklusif di Indonesia.<sup>2</sup>

Dalam perkembangannya, sistem pembayaran secara elektronik atau bisa disebut non tunai sangat dipengaruhi oleh kemajuan perkembangan teknologi dan perubahan pola hidup masyarakat. Saat ini perkembangan instrumen pembayaran non tunai berjalan sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi sistem pembayaran yang pada akhir-akhir ini telah membawa dampak yang besar terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam sistem pembayaran tersebut. Dengan dukungan teknologi yang semakin maju, masyarakat pengguna maupun penyedia jasa sistem pembayaran non tunai secara terus menerus mencari alternatif instrumen pembayaran non tunai yang lebih efisien dan aman. Perkembangan uang elektronik sangat pesat, dapat dilihat pada tabel 1.1.

Berikut ini jumlah uang yang beredar dari tahun 2012 – 2020 :<sup>3</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Uang Yang Beredar**

<b>Periode</b>	<b>Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar</b>
2012	21.869.946
2013	36.225.373
2014	35.738.233
2015	34.314.795
2016	51.204.580
2017	90.003.848
2018	167.205.578
2019	269.340.218
2020	432.281.380

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar 2021**

<b>2021</b>	
<b>Januari</b>	<b>Februari</b>
442.612.567	456.736.475

<sup>2</sup> [https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI\\_181716-Emoney.pdf](https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI_181716-Emoney.pdf) (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 55 WIB)

<sup>3</sup> <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik-jumlah.aspx> (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 58 WIB)

Berdasarkan tabel diatas dari tahun ke tahun jumlah uang elektronik beredar semakin meningkat. Namun, dalam penerapannya minat masyarakat dalam menggunakan e-money masih tergolong rendah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa masih masyarakat yang menggunakan uang tunai untuk membayar uang elektronik sama kartu jenis lain seperti kartu atau debit, padahal hal tersebut jelas berbeda, e-money merupakan virtual wallet yang bisa dipakai tanpa menggunakan PIN atau identifikasi pribadi lainnya sementara kartu debit atau kredit merupakan virtual account.<sup>4</sup>

Salah satu yang menerapkan e-money ini adalah Bank Sumut. Bank Sumut menerbitkan kartu prabayar berupa uang elektronik ( e-money) co branding SEPP dan e-Martabe Card. Peluncuran uang elektronik Bank Sumut merupakan pembaharuan dan pengembangan dari uang elektronik sebelumnya yang telah diluncurkan pada 2014. Ada 2 model kartu yang diluncurkan yaitu SEPP untuk Bank Sumut Konvensional dan e-Martabe Card yang merupakan uang elektronik dari Bank Sumut Syariah.<sup>5</sup>

E – money yaitu alat pembayaran dengan nilai uang telah tersimpan secara elektronik pada server atau pun kartu. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik (Electronic Money) sebagaimana telah diubah dua kali menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/2016(BI,2014). Kartu E-money ini kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di internet maupun merchant-merchant yang telah bekerja sama dengan bank penerbit kartu e-money. Menjadi populer karena e-money telah gencar digunakan untuk bertransaksi ditoko online maupun offline (Setyo Ferry Wibowo & Dede Rosmauli,2015). Bahkan, fasilitas-fasilitas umum telah memperkenalkan e-money sebagai pembayaran tol, commuterline, transjakarta, parkir, dan lain-lain. Ada beberapa kelebihan e-money dibanding uang fisik. Pertama, dapat melakukan berbagai transaksi tanpa membawa banyak uang fisik. Kedua, dapat melakukan transaksi lebih cepat karena tinggal mengurangi nilai di e-money sesuai dengan nilai transaksi, tanpa sulit menghitung berlembar uang. Namun, ada juga

---

<sup>4</sup> Suci Reza Syafira. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli E-Money Di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah Surabaya. 2015. h.23.

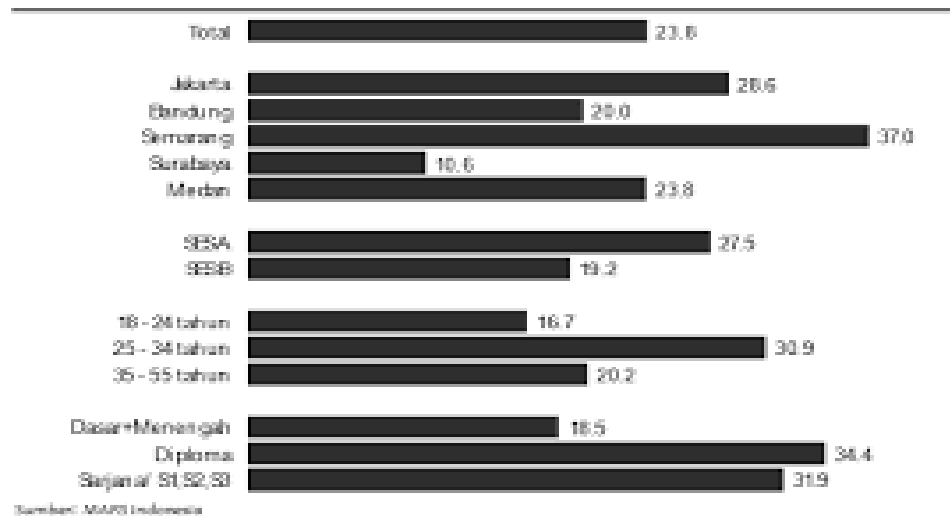
<sup>5</sup><https://www.gosumut.com/berita/baca/2018/03/03/bank-sumut-meluncurkan-emoney-cobranding-sepp-dan-emartabe-card> (diakses pada tanggal 19 Maret 2021, Pukul 13 : 25 WIB).

kekurangan e-money. Pertama, belum semua transaksi bisa memakai e- money karena e-money baru bisa dipakai dimerchant yang bekerja sama dengan penerbit. Kedua, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan e-money.

Menurut Mars Indonesia pada tahun 2014, penerapan e-money di Indonesia termasuk terlambat jika dibandingkan dengan negara lain seperti Hongkong dan Singapura. E-money baru dikenalkan sejak 2007, sedangkan di Hongkong pada 1997 dan Singapura pada 2000. Karena baru beberapa tahun, maka keberadaannya belum banyak diketahui oleh masyarakat atau konsumen. Tidak seperti kartu kredit, ATM, atau kartu debit yang sudah lebih dahulu dikenal oleh masyarakat. Bahkan dibanding dengan produk electronic banking lainnya, seperti mobile banking, SMS banking, phone banking maupun internet banking, kehadiran e-money paling belakangan.

Berdasarkan hasil survei MARS Indonesia pada tahun 2013, tingkat awareness nasabah di 5 kota yang disurvei terhadap e-money yang mulai diperkenalkan di Indonesia pada 2007 itu masih relatif rendah, baru sekitar 23,8% masyarakat yang mengenalnya. Artinya masih ada 76,2% lagi konsumen yang belum aware atau sadar terhadap instrumen pembayaran secara elektronik. Dari 23,8% tersebut, awareness tertinggi berada di Semarang (37%), disusul Jakarta (28,6%) dan Medan (23,8%). Sementara awareness terendah berada di Surabaya dan Bandung dengan persentase masing – masing 10,6% dan 20%.

Dari sisi strata sosial – ekonomi, usia dan pendidikan, awareness tertinggi terhadap e-money terdapat pada nasabah dengan kelas sosial ekonomi usia 25 – 34 tahun dan berpendidikan tinggi (diploma dan sarjana). Dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini :



**Gambar 1.1**  
**Awareness Terhadap Produk E-Money 2013 (%)**

*Sumber : MARS Indonesia. 2013*

Pada Gambar 1.1 dapat dilihat penyebarannya per kota, Jakarta sebagai ibu kota negara masih menjadi magnet bagi penyebaran e-money. Sebanyak 91,6% dari total e-money terkonsentrasi di Jakarta, kemudian disusul Surabaya sebagai kota kedua penyerap distribusi e-money, dengan persentase 3,1%, kemudian Bandung dengan persentase 2,2%, Semarang dengan persentase 2,8% dan terakhir Medan dengan persentase 0,3%.

Berdasarkan data Gambar 1.1 menunjukkan bahwa *awareness* dari masyarakat di Indonesia dalam penggunaan akan e-money masih rendah karena pada survei tersebut masyarakat yang sadar akan layanan e-money hanya sebanyak 23,8%, padahal kota-kota yang dilihat tersebut adalah kota-kota besar di Indonesia. Dari Gambar 1.1 menunjukkan bahwa masyarakat Kota Medan masih belum sadar dan masih belum ada kesiapan masyarakat untuk beralih dari transaksi menggunakan uang tunai ke transaksi menggunakan e-money.

Jumlah penduduk lima kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Makassar berdasarkan jumlah populasi tahun 2015 menurut Ditjen PUM Kemendagri (2015).



**Tabel 1.3**  
**Jumlah Penduduk Lima Kota Besar Indonesia**

No	Nama Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Jakarta	9.992.842
2	Surabaya	2.806.306
3	Medan	2.467.183
4	Bandung	2.341.097
5	Makassar	1.652.305

*Sumber : Data yang telah diolah (Kemendagri,2015)*

Berdasarkan data-data yang ada, dapat dilihat bahwa permasalahan yang muncul dari fenomena e-money di Indonesia yaitu perusahaan – perusahaan berbasis bank dan non bank sudah banyak yang menerbitkan dan mengeluarkan produk atau layanannya berupa e-money atau pembayaran non tunai yang dapat memudahkan pembayaran, sehingga pembayaran dapat lebih mudah, cepat, praktis dan efisien dilakukan dimanapun, namun pada kenyataannya jumlah pengguna e-money di Indonesia masih terbilang sedikit dan kurang peminat, dapat dilihat dari data yang dimiliki oleh Bank Indonesia dari tahun 2012-2021 jumlah uang yang beredar dari penggunaan e-money masih jauh tertinggal yaitu masih terhitung masih satuan juta jika dibandingkan dengan penggunaan uang tunai yang terhitung mencapai satuan triliun Tabel 1.1 dan 1.2. Dengan jumlah pengguna e-money yang masih sedikit tersebut, perusahaan – perusahaan penyedia produk layanan e-money harus mampu melihat peluang yang ada karena jumlah masyarakat Indonesia yang belum begitu banyak menggunakan e-money, serta harus mampu untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari system atau teknologi karena individu yakin bahwa system atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan system juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. System yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa system tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Sedangkan, menurut Widjana dalam Andriyanto menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berarti

keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Indikator variabel dari kemudahan adalah mudah dimengerti, mudah dipelajari, mudah digunakan dan tidak dibutuhkan banyak usaha.

Persepsi kepercayaan menurut Al dalam Harlan adalah individual-individual membentuk kepercayaan-kepercayaan mengenai teknologi informasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, dan institusional dimana mereka berinteraksi. Dengan demikian, kepercayaan terhadap teknologi informasi merupakan kepercayaan sentral yang dibentuk dan dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, sosial, dan intitusional.

Menurut Sari persepsi kepercayaan adalah kepekaan individu terhadap nilai-nilai yang di bagi antar pihak kedua pihak yang sifatnya menguntungkan bagi kedua pihak, jadi kepercayaan terhadap e-money merupakan proses pertukaran nilai-nilai antara bank dengan nasabahnya yang nilai-nilai ini menguntungkan bagi pihak bank manapun bagi pihak nasabah.

Faktor kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penerimaan e-money sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap teknologi yang diterapkan (Tjini dan Baridwan). Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan e-money akan menentukan Kepuasan konsumen untuk melakukan sistem ini. Indikator pada variabel kepercayaan adalah sistem kepercayaan dan keamanan.

Selain faktor persepsi kemudahan dan persepsi kepercayan penggunaan yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi, faktor lainnya ialah persepsi risiko. Meskipun, teknologi memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan bagi para penggunanya, ternyata masih ada sejumlah pengguna yang menolak untuk menggunakan teknologi karena terdapat masalah ketidakpastian dan keamanan (Kuisma et al., 2007; Littler and Melanthiou, 2006 dalam Lee, 2009:130). Salah satu faktor yang bisa mempengaruhi persepsi konsumen ialah risiko, menurut Pavlou (2001:10) risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan

transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik (e-money) guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah risiko terkena hacker, risiko kesalahan dalam memasukan nomor atau kode saat pengisian ulang uang elektronik akibat kesalahan pengguna sendiri (human error) atau karena fasilitas yang belum maksimal dan hanya terfokus pada beberapa kota besar saja, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan e-money. Indikator pada variabel risiko adalah keamanan transaksi, risiko yang besar dan mengalami kerugian.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Chanipan pada tahun 2020 dengan judul Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pengguna E-Money Pada Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin, berdasarkan hasil penelitian tersebut didapat bahwa faktor pengguna, pelayanan, promosi dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna e-money pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin.

Berdasarkan fenomena serta latar belakang masalah dan referensi dari penelitian terdahulu, maka penelitian ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E – Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan – permasalahan sebagai berikut :

1. Persepsi kemudahan, masih banyak pandangan masyarakat yang terbatas terhadap uang elektronik karena persepsi mereka yang beranggapan bahwa menggunakan uang tunai lebih mudah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa masih banyak pengguna uang tunai untuk membayar barang atau jasa yang ingin dimiliki dari pada menggunakan produk E-Martabe(e-money).

2. Persepsi kepercayaan, keamanan layanan e-money yang disediakan pihak bank masih kecil.
3. Menggunakan layanan E – Money dalam bertransaksi masih terdapat ketidakpastian dan dapat menimbulkan risiko seperti uang hilang, apabila kartu e-money hilang
4. E – Money adalah inovasi baru yang diciptakan oleh dunia perbankan untuk saat ini sebagai instrumen pembayaran non tunai sehingga Nasabah Bank Sumut masih belum mengetahui manfaat dari menggunakan layanan E-Money.
5. Masih banyak masyarakat atau nasabah yang kurang minat menggunakan E-Money.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e – money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan ?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan ?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e – money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan ?
4. Apakah persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan risiko berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e – money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini ada empat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e – money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e-money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama – sama antara persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk layanan e – money PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada :

1. Manfaat Bagi Penulis
  - a. Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelas strata (S1) Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
  - b. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu yang didapat saat kuliah dan penerapan dalam praktek nyata.
2. Manfaat Bagi Perusahaan
  - a. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak bank yang berkenaan dengan peningkatan kualitas layanan e – money.
  - b. Diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pengambil kepuasan dibidang perbankan dalam mengelola sistem layanan e-money dalam meningkatkan privacy nasabahnya agar nasabah semakin yakin dan

percaya pada layanan e – money terutama pada nasabah PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

### 3. Manfaat Bagi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis yang akan datang dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.
- b. Diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu ekonomi Islam kedepan, khususnya perbankan syariah.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Adapun rencana sistematika pembahasan dari awal hingga akhir kesimpulan adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**, Bab ini terdiri dari landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka pemikir, hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**, Bab ini terdiri dari metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, Bab ini berisikan analisis data dan uji hipotesis yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji normalitas data, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP**, Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORETIS**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Sejarah Perkembangan Perbankan**

Dalam sejarahnya kegiatan perbankan dikenal mulai dari zaman Babylonia. Kegiatan perbankan ini mulai berkembang ke zaman Yunani kuno serta zaman Romawi. Pada saat itu kegiatan utama bank hanyalah sebagai tempat tukar menukar uang oleh para pedagang antar kerajaan.<sup>6</sup>

Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, maka perkembangan perbankan pun semakin pesat. Hal ini disebabkan karena perkembangan dunia perbankan tidak terlepas dari perkembangan perdagangan. Perkembangan perdagangan yang semula hanya berkembang di daratan Eropa akhirnya menyebar ke Asia Barat. Bank – bank yang sudah terkenal pada saat itu di benua Eropa Genoa dan Bank of Barcelona tahun 1320. Sebaliknya perkembangan perbankan di daratan Inggris baru dimulai pada abad ke-16.

Perkembangan perbankan di Indonesia juga tidak terlepas di era zaman penjajahan Hindia Belanda tempo dulu. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan penjajahan Belanda, diantaranya adalah De Algemeenevolks Crediet Bank, De Escompto Bank NV, De Javasche NV. Di samping bank – bank di atas terdapat pula bank – bank milik pribumi, China, Jepang dan Eropa lainnya. Bank – bank tersebut antara lain :

1. Bank Abuan Saudagar
2. Batavia Bank
3. Bank Nasional Indonesia
4. NV Bank Boemi
5. The Chartered Bank of India
6. The Yokohama Species Bank
7. The Matsui Bank
8. The Bank of China

---

<sup>6</sup> Kasmir, Dasar – Dasar Perbankan, Edisi Revisi 2014 (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 15

Kemerdekaan Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 telah pula mengubah peta perbankan di Indonesia. Jumlah perbankan di Indonesia bertambah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa sejarah bangsa Indonesia mengenal dunia perbankan dari bekas penjajahnya, yaitu Belanda. Oleh karena itu, sejarah perkembangan perbankan pun tidak terlepas dari pengaruh negara yang menjajahnya, baik untuk bank, pemerintahan maupun bank swasta nasional.

## 2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang mengikuti sistem ekonomi Islam. Adapun ekonomi Islam menurut Fazlurrahman dalam Farida (2011:53), “ekonomi Islam menurut para pembangun dan pendukungnya dibangun di atas atau setidaknya diwarnai oleh prinsip-prinsip religious, berorientasi dunia dan akhirat.” Pengertian Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 tentang perbankan yakni :<sup>7</sup>

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Sedangkan pengertian bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau “berdasarkan prinsip syariah”

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 13 tentang perbankan ,menyatakan apa yang dimaksud dengan prinsip syariah yakni :

“Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (mudharabah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (Ijarah), atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (Ijarah wa Iqtina)”.

Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 12.



pembiayaan dan jasa – jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Antonio dan Perwataatmadja membedakan menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam.<sup>8</sup> Bank Islam adalah (1) bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip – prinsip syariah Islam, (2) adalah bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan – ketentuan Al-Qur'an dan Hadis. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan – ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dikatakan lebih lanjut, dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik – praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur – unsur riba untuk diisi dengan kegiatan – kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.<sup>9</sup>

Sedangkan dalam Undang – Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Menurut Muhammad (2005:78-80), dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah berpegang pada prinsip – prinsip berikut :

#### 1. Prinsip Keadilan

Adanya sistem operasi ini untuk sistem bagi hasil dan kerugian yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Perbedaan ini tampak jelas dalam sistem pembagian hasilnya mengandung dimensi keadilan dan pemerataan.

#### 2. Prinsip Kesederajatan

Prinsip kesederajatan tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan seimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, serta bank. Selain itu, konsep syariah mengajarkan mendukung bisnis bersama baik dalam berbagi keuntungan atau kerugiannya.

---

<sup>8</sup> Karnean Perwataatmadja dan M. Syafe'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta : PT Dana Bakhti Wakaf, 1997), h. 1.

<sup>9</sup> Ibid.

### 3. Prinsip Ketentraman

Salah satu tujuan didirikannya bank adalah untuk menciptakan keseimbangan sosial ekonomi untuk mencapai perdamaian. Oleh karena itu, produk bank syariah haruslah mencerminkan pandangan dunia islam atau sesuai dengan prinsip dan muamalah aturan Islam.

Bank syariah ialah bank yang berasaskan, antara lain, pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik, antara lain, sebagai berikut :<sup>10</sup>

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya.
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (time-value of money)
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas.
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif.
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang.
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan. Berbeda dengan bank non syariah, bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi – transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa.<sup>11</sup>

Dari pengertian bank diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Bank Syariah adalah badan usaha yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip – prinsip syariah atau dengan kata lain yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah.

---

<sup>10</sup> Ikatan Akuntansi Indonesia, *Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Bank Syariah* (Jakarta : Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia, 2002), h. 1-2.

<sup>11</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 5.

### 3. E – Money

Uang merupakan alat tukar atau alat pembayaran yang sah di setiap negara, sedangkan menurut jenisnya uang dapat dibagi menjadi uang kartal, uang giral, dan uang kuasi. Uang kartal adalah alat bayar yang sah dan wajib diterima oleh masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli sehari-hari. Bentuk dari uang kartal yaitu uang kertas dan uang logam. Sedangkan uang giral menurut Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan memiliki pengertian tagihan umum, yang dapat digunakan sewaktu – waktu sebagai alat pembayaran. Bentuk uang giral dapat berupa cek, giro, wesel.

Perkembangan perekonomian dan kemajuan masyarakat, terutama sekali terkait perkembangan perdagangan masyarakat, uang kartal dirasakan mempunyai kelemahan dalam menyelesaikan transaksi-transaksinya untuk jumlah yang besar dimana sejumlah uang kartal harus dibawa – bawa, sehingga menimbulkan risiko tertentu dan keadaan yang tidak praktis. Sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang canggih. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peran uang tunai (*currency*) yang dikenal masyarakat sebagai alat pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efisien.

E – Money adalah bentuk uang tanpa fisik (*cashless money*) yang menyimpan nilai uang dalam bentuk data digital.<sup>12</sup> E – Money juga didefinisikan sebagai produk *storen value* (nilai tersimpan) atau *prepaid* (prabayar) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang menurut definisi dari Bank For International Settelement (BIS) yang terdapat dalam Kajian Operasional E – money Bank Indonesia Oktober 2016. Berdasarkan pengertian tersebut, e-money disini menggunakan chip based seperti kartu flazz BCA, e-money Mandiri, e-Martabe Card (Bank Sumut). Bank Sumut menerbitkan kartu prabayar berupa uang elektronik ( e-money) co branding SEPP dan e-Martabe Card. Peluncuran uang elektronik Bank Sumut merupakan pembaharuan dan pengembangan dari uang elektronik sebelumnya yang telah

---

<sup>12</sup> Abdul Salam, 2014, Kajian Kebendaan Digital Dalam Hukum Keperdataan Indonesia, Proceeding Konferensi Nasional Hukum Perdata : Mengevaluasi Kesiapan Hukum Perdata Nasional Indonesia dalam Menghadapi Tantangan Masa Depan, Fakultas Hukum Universitas Lampung Mangkurat, Banjarmasin, hlm. 125

diluncurkan pada 2014. Ada 2 model kartu yang diluncurkan yaitu SEPP untuk Bank Sumut Konvensional dan e-Martabe Card yang merupakan uang elektronik dari Bank Sumut Syariah.<sup>13</sup> E – Martabe adalah uang elektronik Bank Sumut Syariah Co-branding dengan Bank Mandiri sebagai penyedia yang memiliki jaringan yang luas secara nasional.

E – money yaitu alat pembayaran dengan nilai uang telah tersimpan secara elektronik pada server atau pun kartu. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/12PBI/2009, uang elektronik adalah pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut <sup>14</sup> :

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip.
3. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.
4. Nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Menjadi populer karena e-money telah gencar digunakan untuk bertransaksi ditoko online maupun offline (Setyo Ferry Wibowo & Dede Rosmauli,2015). Bahkan, fasilitas-fasilitas umum telah memperkenalkan e-money sebagai pembayaran tol, commuterline, transjakarta, parkir, dan lain-lain. Ada beberapa kelebihan e-money dibanding uang fisik. Pertama, dapat melakukan berbagai transaksi tanpa membawa banyak uang fisik. Kedua, dapat melakukan transaksi lebih cepat karena tinggal mengurangi nilai di e-money sesuai dengan nilai transaksi, tanpa sulit menghitung berlembar uang. Namun, ada juga kekurangan e-money. Pertama, belum semua transaksi bisa memakai e- money karena e-money baru bisa dipakai dimerchant yang bekerja sama dengan penerbit. Kedua, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti

<sup>13</sup><https://www.gosumut.com/berita/baca/2018/03/03/bank-sumut-meluncurkan-emoney-cobranding-sepp-dan-emartabe-card> (diakses pada tanggal 19 Maret 2021, Pukul 13 : 25 WIB).

<sup>14</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.

yang dipakai menyimpan e-money, ketiga adalah terjadinya hacker.

**a. Bentuk – Bentuk Uang Elektronik**

Menurut penelitian Tim Inisiatif Bank Indonesia (2006) bentuk – bentuk uang elektronik dapat dibedakan sebagai berikut :

1) Berdasarkan Mediana

Uang elektronik memiliki media elektronik yang berfungsi sebagai penyimpanan nilai uang yang dibedakan menjadi dua jenis yaitu pertama, uang elektronik yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis kartu dan memungkinkan transaksi dilakukan secara offline. Contohnya E-Martabe, TapCash BNI, Brizzi BRI.

Jenis kedua adalah uang elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Sistem pencatatan seperti ini terjadi pada uang elektronik berbasis server dimana nilai uang elektronik yang tercatat pada media elektronik yang dikelola penerbit akan berkurang secara langsung dan hanya dapat dilakukan secara online. Contohnya seperti T-Cash, GoPay.

2) Berdasarkan Jangkauan Penggunaannya

Uang elektronik berdasarkan jangkauan penggunaannya dibedakan ke dalam dua bentuk yaitu pertama single purpose. Single purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran transportasi umum. Misalnya kartu comet untuk Commuter Line / KRL.

Kedua adalah multi – purpose. Multi Purpose adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tol. Contohnya adalah E-Martabe, Brizzi BRI, Flash BCA.

### **b. Fungsi E-Money**

Beberapa fungsi atau kelebihan e-money dibandingkan dengan uang tunai, sebagai berikut :<sup>15</sup>

- 1) Memberikan kemudahan
- 2) Berfungsi melakukan transaksi tanpa membawa banyak uang fisik
- 3) Tidak menunggu uang kembalian
- 4) Mudah diaplikasikan

### **c. Kelebihan E-Money**

Pembayaran e-money memiliki sejumlah kelebihan yang membuatnya menarik untuk digunakan, antara lain :

- 1) Menghindari uang palsu
- 2) Memberikan kemudahan
- 3) Dapat melakukan transaksi lebih cepat karena tinggal mengurangi nilai di e-money sesuai dengan nilai transaksi Mengetahui dengan jelas nominal yang ditransaksikan.
- 4) Tidak terjadi kehilangan uang.

### **d. Kelemahan E-Money**

Pembayaran e – money tidak hanya memiliki kelebihan tetapi juga memiliki kelemahan. Kelemahan e-money antara lai :

- 1) Belum semua transaksi bisa memakai e- money karena e-money baru bisa dipakai dimerchant yang bekerja sama dengan penerbit.
- 2) Risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu.
- 3) Terjadinya hacker.

## **4. Teori Pemasaran**

Pada tahun 1960, American Marketing Association (AMA) telah menyatakan definisi pemasaran adalah kinerja dari kegiatan bisnis yang mengarahkan arus barang dan jasa kepada para pelanggan dan pemakai. Berdasarkan pemikiran yang baru ini, AMA di tahun 1998 mengubah definisinya yang lama dengan yang baru sebagai berikut “pemasaran adalah proses merencanakan dan melaksanakan konsepsi, menentukan harga, promosi, dan

---

<sup>15</sup> <https://uprint.id/blog/fungsi-dan-keuntungan-menggunakan-e-money/> (diakses pada tanggal 19 Maret 2021, Pukul 14 : 00 WIB).

distribusi dari gagasan, barang serta jasa untuk menciptakan pertukaran yang akan memuaskan sasaran dari para individu dan organisasi.<sup>16</sup>

Pemasaran adalah kegiatan menganalisis, mengorganisasi, merencanakan, dan mengawasi sumber daya, kebijaksanaan, serta kegiatan yang menimpa para pelanggan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan para kelompok pelanggan yang terpilih untuk memperoleh laba (Philip Kotler, 1967 : 12 ).<sup>17</sup>

Pemasaran juga dapat dikatakan sebagai proses sosial dan manajerial yang membuat seseorang dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Terdapat dua jenis dalam suatu sistim pemasaran, yaitu pemasaran barang dan pemasaran jasa. Jasa adalah aksi, kinerja, dan pengalaman yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Mc Coll-Kennedy, 2002).

Menurut Ciptono (2011), terdapat lima karakteristik jasa, diantaranya:<sup>18</sup>

- a. Intangible adalah jasa bersifat tidak berwujud. Sebuah barang tersusun dari materi berwujud, sedangkan jasa merupakan kinerja yang tidak memiliki wujud yang solid. Jasa tidak dapat dilihat, disentuh, dan dicium.
- b. Inseparability adalah sebagian jasa memiliki sifat tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi jasa. Jasa dikonsumsi saat jasa tersebut diproduksi. Jasa dikonsumsi secara live, seperti sebuah konser musik. Ketika penyedia jasa memainkan musik, saat itu pula konsumen mengonsumsi atau menikmati musik, karena bersifat inseparable, ada empat faktor yang dapat memengaruhi kualitas jasa, yaitu personel jasa, lingkungan jasa, konsumen itu sendiri dan konsumen lain.
- c. Variability yaitu kualitas jasa lebih bervariasi dibandingkan dengan barang. Karena bersifat inseparable dan live performance, berbagai faktor dapat menyebabkan kualitas jasa bervariasi.
- d. Perishability adalah jasa bersifat tidak dapat disimpan. Kapasitas jasa yang tersedia bersifat sensitif terhadap perubahan waktu. Contohnya kursi sebuah pesawat yang hanya terisi setengah dan berangkat dari Medan menuju Jakarta akan hilang begitu saha tidak dapat dimanfaatkan lagi dimasa depan.

---

<sup>16</sup> Ari Setyaningrum et.al. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2015, hlm. 7.

<sup>17</sup> Ibid

<sup>18</sup> Ari Setyaningrum et.al, *Prinsip – Prinsip Pemasaran* (Yogyakarta : Andi, 2015), h. 285-286.

- e. Difficult to Understand adalah jasa cenderung rumit dipahami. Beberapa jasa melalui tahapan – tahapan yang rumit dan tidak mudah dimengerti.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), yang membagi jasa menjadi empat jenis yaitu sebagai berikut :<sup>19</sup>

- a. People Processing adalah jasa ini diarahkan pada badan (jasmani), sehingga umumnya membutuhkan kehadiran konsumen di outlet jasa atau bertemu muka langsung dengan penyedia jasa. Tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa dapat dilihat oleh konsumen. Contoh jasa ini adalah jasa perawatan kesehatan, salon rambut.
- b. Possession Processing adalah jenis jasa ini diarahkan pada kepemilikan seorang konsumen, baik benda mati maupun makhluk hidup, seperti hewan peliharaan atau tanaman. Contoh bentuk jasa ini adalah salon binatang peliharaan, reparasi komputer dan laptop, jasa tailor.
- c. Mental Stimulus Processing adalah jasa ini ditujukan pada pikiran konsumen, misalnya jasa pendidikan, konsultasi psikologi, siaran berita, dan menonton film. Contohnya, seorang pelajar memang dapat melihat seorang guru yang menjelaskan materi bahasa Inggris itu sendiri tidak dapat dilihat.
- d. Information Processing. Jasa ini berbentuk pengolahan informasi yang ditujukan pada kepemilikan konsumen, seperti jasa penyusunan laporan keuangan, manajemen investasi. Penyedia jasa untuk pemrosesan informasi terdiri atas para pakar dan profesional yang mengolah informasi terdiri atas para pakar dan profesional yang mengolah informasi terkait dengan kepemilikan konsumen dengan bantuan software, seperti program penyusunan laporan keuangan dan program analisis data statistik SPSS.

---

<sup>19</sup> Ibid



**Tabel 2.1**  
**Empat Jenis Jasa**

Sifat Aksi Jasa	Orang	Kepemilikan
Aksi yang tangible	<b>People processing</b> (Jasa yang ditujukan pada tubuh seseorang) : - Transportasi penumpang, penginapan - Perawatan kesehatan	<b>Prosession processing</b> (Jasa yang ditujukan pada kepemilikan fisik) : - Transportasi barang, Perbaikan dan perawatan. - Binatu dan dry clean.
Aksi yang intangible	<b>Mental stimulus processing</b> (Jasa yang ditujukan pada pikiran seseorang) : - Pendidikan - Iklan - Terapi psikologis	<b>Information processing</b> (Jasa yang ditujukan pada asset intangible) : - Akuntansi - Perbankan - Jasa hukum

### 5. Persepsi Kemudahan

Sun dan Zhang (2011) dalam Wibowo dkk (2015) mengidentifikasi dimensi dari persepsi kemudahan yaitu, ease to learn (mudah untuk dipelajari), ease to use (mudah digunakan), clear and understandable (jelas dan mudah dimengerti), dan become skillful (menjadi terampil).

Menurut Davis, kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha mental dan fisik. Seorang individu mungkin menemukan bahwa sistem sulit untuk digunakan meskipun individu tersebut percaya bahwa sistem ini berguna.<sup>20</sup> Menurut Jogiyanto menyatakan persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Davis, Gordon B, Kerangka Dasar : Sistem Informasi Manajemen, Seri Manajemen No. 90-A, cet.12 (Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2016), h. 320.

<sup>21</sup> Jogiyanto, Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman, ed.keenam, cet.2 (Yogyakarta : BPF,2015) h. 1909.

Kemudahan sesuai dengan firman Allah dalam Al-qur'an Q.S Al – Insyirah ayat 5 – 6 :



Artinya : Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.<sup>22</sup>

Dari ayat di atas Allah SWT mengatakan bahwa kesulitan yang diberikan dalam kehidupan pasti dibalikinya ada kemudahan. Dalam konteks kemudahan, ayat tersebut dapat dipahami terkait dengan E- Money bahwa kemudahan penggunaan dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga dalam menggunakan suatu system. Nasabah tidak perlu membawa uang tunai kemana mana, hanya perlu membawa e – money (e – martabe). Penggunaan produk layanan e – money diharapkan dapat mempermudah pengguna layanan dalam bertransaksi.

Kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari system atau teknologi karena individu yakin bahwa system atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan system juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. System yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa system tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Dari definisi di atas, diketahui bahwa persepsi kemudahaan penggunaan merupakan suatu perilaku dimana seseorang berpikir bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Variabel kemudahaan penggunaan teknologi e – money didefinisikan suatu keyakinan seseorang berpikir bahwa penggunaan layanan e-money dapat dengan mudah dimengerti, mudah dipelajari, mudah digunakan, tidak dibutuhkan banyak usaha dan mengerjakan dengan mudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna. Dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan E – Money ( E- Martabe) berarti bahwa nasabah percaya

---

<sup>22</sup> Q.S Al – Insyirah ayat 5 – 6

bahwa bertransaksi menggunakan e – money akan memberikan waktu yang lebih efisien dan mudah untuk dimengerti.

Apabila E – Money dipersepsikan mudah dimengerti dan digunakan, maka layanan mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh nasabah. Sebaliknya, apabila e – money dipersepsikan tidak mudah dimengerti dan digunakan maka layanan tersebut tidak digunakan dan tidak menimbulkan rasa minat nasabah. Apabila E – Money dipersepsikan nasabah mudah dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk dijalankan atau digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha. Sebaliknya, apabila e – money dipersepsikan nasabah tidak mudah untuk dipelajari, maka layanan e – money tersebut tidak menimbulkan rasa minat bagi para nasabah untuk menggunakannya.

## 6. Persepsi Kepercayaan

Menurut Mahardika dan Basuki (2017), bahwa kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunaannya.<sup>23</sup>

Pendapat lain, Irmadhani kepercayaan adalah kekuatan kepercayaan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan nasabah ini bisa digambarkan dengan suka atau tidak suka sebuah objek atau sistem. Kepercayaan dalam menggunakan layanan e – money perbankan ditujukan melalui keamanan dan manfaat yang diberikan berdasarkan produk tersebut.

Menurut Sari persepsi kepercayaan adalah kepekaan individu terhadap nilai-nilai yang di bagi antar pihak kedua pihak yang sifatnya menguntungkan bagi kedua pihak, jadi kepercayaan terhadap e-money merupakan proses pertukaran nilai-nilai antara bank dengan nasabahnya yang nilai-nilai ini menguntungkan bagi pihak bank manapun bagi pihak nasabah.

Kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, hal ini diperkuat dengan teori dari (Costabile,200) yang mendefinisikan bahwa kepercayaan

---

<sup>23</sup> Mahardika Aditya W dan Basuki Rachmat, “Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation,” dalam *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*, vol. 14, no. 2, pp. 161-74, h. 1.

sebagai tanggapan terhadap keterhandalan dari sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, atau mengarah pada tahapan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk dan tercapainya kepuasan.<sup>24</sup>

Faktor kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penerimaan e-money sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap teknologi yang diterapkan.<sup>25</sup> Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan e-money akan menentukan Kepuasan konsumen untuk melakukan sistem ini.

## 7. Persepsi Risiko

Menurut Dowling dan Stealin, Persepsi risiko ialah suatu persepsi – persepsi pelanggan tentang ketidakpastian dan konsekuensi – konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan kegiatan.

Menurut Yudha, risiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur risiko.<sup>26</sup>

Pendapat Javenpaa menyatakan bahwa persepsi risiko memainkan peranan yang kuat untuk mengurangi minat konsumen untuk mengambil bagian dalam e-money sehingga persepsi risiko dimungkinkan akan berpengaruh negative untuk melakukan transaksi secara online. Menurut Hacoby dan Kaplan menjelaskan ada enam jenis risiko yang dipersepsikan oleh konsumen, yaitu :

- a. Risiko keuangan merupakan risiko yang diakibatkan oleh kerugian dari aspek keuangan yang akan dialami konsumen.

---

<sup>24</sup> Satria Tirtayasa dan Hazmanan Khair, “Keputusan Pembeli : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam *Jurnal Insprasi Bisnis dan Manajemen*, Volume 5, h. 67.

<sup>25</sup> Tjini, dan Baridwan, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan terhadap minat menggunakan internet Banking,” dalam *Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang*, h. 5.

<sup>26</sup> Muhammad Fadhli dan Rudy Fachrudin, “Pengaruh Persepsi nasabah atas risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking,” dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, vol. I, h. 265.

- b. Risiko kinerja adalah risiko yang diakibatkan karena produk tidak dapat memberikan kemampuan seperti yang diharapkan.
- c. Risiko psikologis adalah risiko psikologis dalam pembelian produk berupa, citra diri yang buruk dan harga diri yang menjadi rendah.
- d. Risiko fisiologis merupakan risiko akibat pembelian produk yang dapat berupa terganggunya fisik atau kesehatan fisik atau kesehatan konsumen.
- e. Risiko sosial adalah risiko yang muncul akibat pembelian produk yang berupa kurang diterimanya konsumen di lingkungan masyarakat.
- f. Risiko waktu merupakan risiko yang diterima berupa hilangnya waktu konsumen akibat pembelian produk.

Menurut Pride dan Ferrel menyatakan bahwa persepsi risiko merupakan bagian dari faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan pembelian. Dua alasan penting mengapa pelanggan tidak membeli produk atau jasa di internet adalah masalah keamanan dan privasi informasi pribadi. Persepsi konsumen terhadap risiko ini tingkatannya bervariasi dari rendah hingga tinggi, tergantung dari faktor individual konsumen, produk, dan situasi.<sup>27</sup>

Menurut Pavlou, risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik (e-money) guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah risiko terkena hacker, risiko kesalahan dalam memasukan nomor atau kode saat pengisian ulang uang elektronik akibat kesalahan pengguna sendiri (human error) atau karena fasilitas yang belum maksimal dan hanya terfokus pada beberapa kota besar saja (Liputan6.com), risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan e-money.

Kim & Lennon mengartikan persepsi risiko sebagai keyakinan konsumen

---

<sup>27</sup> Pride dan Ferrel, Pemasaran : Teori dan Praktek Sehari-Hari, diterjemahkan oleh Daniel Wijaya, Ed. VII, Jilid 1 (Jakarta : Binapura Aksara, 2015), h. 68.

tentang potensi hasil yang tidak pasti.<sup>28</sup>

Dari pernyataan di atas, dapat dijelaskan persepsi risiko merupakan anggapan risiko menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan atas hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi. Besarnya persepsi nasabah mengenai risiko mempengaruhi besarnya minat nasabah terhadap e – money tersebut.

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Secara umum penelitian tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money telah banyak digunakan diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dien Ilham Genady pada tahun 2018 dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Kepuasan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus di Provinsi DKI Jakarta).” Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan promosi uang elektronik terhadap Kepuasan penggunaan uang elektronik di masyarakat dengan studi kasus di Provinsi DKI Jakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan purposive sampling dengan menyebar kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan uang elektronik, kemanfaatan uang elektronik, dan promosi uang elektronik, semua berpengaruh positif terhadap Kepuasan penggunaan uang elektronik di masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Gilang Tri Pamungkas pada tahun 2018 dengan judul penelitian “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E – Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kac. Binjai Kota, Kota Binjai)”. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku konsumen terhadap penggunaan E-Money. Sampel yang

---

<sup>28</sup> Muhammad Ras Muis dan Muhammad Andi Prayogi, “Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Risiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah,” dalam *Jurnal Bisnis Manajemen*, Volume 8, h.25

digunakan adalah Konsumen yang melakukan pembelian di Minimarket Indomaret Kecamatan Binjai Kota sebanyak 100 responden. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa perilaku konsumen berpengaruh terhadap Kepuasan penggunaan E – Money.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Sari pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E – Money, Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna e-money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang).” Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh kemudahan, manfaat penggunaan teknologi, fitur layanan, dan keamanan terhadap sikap pengguna dalam menggunakan e – money. Metode pengambilan sampel dengan cara purposive sampling. Jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat penggunaan dan sikap penggunaan berpengaruh secara langsung terhadap minat menggunakan e-money, dan variabel sikap penggunaan memediasi variabel manfaat penggunaan terhadap minat menggunakan e-money.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Salwa pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa”. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh uang elektronik terhadap tingkat konsumsi mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan uang elektronik terhadap tingkat konsumsi mahasiswa dipengaruhi oleh pengetahuan mahasiswa akan produk uang elektronik, kemudahan transaksi yang diperoleh dari penggunaan uang elektronik dan jumlah uang elektronik yang digunakan oleh mahasiswa untuk membelanjakan kebutuhannya.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Mutia Andela Putri pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi

Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan Produk BSM E-Money (Studi Kasus BSM KCP Medan Setia Budi)”. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh daya tarik promosi, persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat menggunakan produk BSM E-Money. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada 82 orang yang pernah menggunakan produk BSM E-Money sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tarik promosi, persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Chanipan pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pengguna E – Money Pada Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin. Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengguna terhadap e-money pada bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin., untuk mengetahui pengaruh nilai harga terhadap pengguna e-money pada bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pengguna, pelayanan, promosi dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna e-money pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Dominic A. Widyastuti pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Minat Penggunaan Berulang E-Money Kartu Flazz BCA yang dipengaruhi oleh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan serta Promosi Penjualan.” Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa pengaruh promosi, kemudahan dan kemanfaatan terhadap minat penggunaan berulang kartu Flazz BCA. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan non propability sampling dengan menyebar kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi penjualan mempengaruhi secara positif terhadap minat penggunaan kartu flazz,



persepsi kemudahan tidak dipengaruhi secara positif terhadap minat penggunaan kartu flazz dan persepsi kemanfaatan mempengaruhi secara positif terhadap minat penggunaan kartu Flazz.

**Tabel 2.2**  
**Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang**

NO	PENELITI	JUDUL	PERBEDAAN
1	Dien Ilham Genady	Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Promosi Uang Elektronik Terhadap Kepuasan Penggunaan Uang Elektronik Di Masyarakat (Studi Kasus Di Provinsi Dki Jakarta)	Variabel bebas : • X2 : Perpepsi Kemanfaatan • X3 : Persepsi Promosi Variabel terikat : • Y : Masyarakat Periode pengamatan 2018
2	Gilang Tri Pamungkas	Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan E – Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kac. Binjai Kota, Kota Binjai)	Variabel bebas : • X1 : Persepsi Konsumen Variabel terikat : • Y : Penggunaan E-Money Periode pengamatan 2018
3	Ika Sari	Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E – Money, Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna e-money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang)	Variabel bebas : • X2 : Perpepsi Manfaat penggunaan teknologi • X3 : Persepsi Fitur Layanan • X4 : Persepsi Keamanan Variabel terikat : • Y : Minat Menggunakan E-Money Periode pengamatan 2019
4	Salwa	Pengaruh Penggunaan Uang Elektronik Terhadap Tingkat Konsumsi Mahasiswa	Variabel bebas : • X1 : Perpepsi Uang Elektronik Variabel terikat : • Y : Tingkat Konsumsi Mahasiswa Periode pengamatan

			2019
5	Mutia Andela Putri	Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Menggunakan Produk BSM E-Money (Studi Kasus BSM KCP Medan Setia Budi)	Variabel bebas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• X1 : Perpepsi Daya Tarik Promosi</li> <li>• X2 : Perpepsi Kemudahan</li> <li>• X3 : Perpepsi Kemanfaatan</li> </ul> Variabel terikat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : Minat Menggunakan Prosuk BSM E-Money</li> </ul> Periode Pengamatan 2020
6	Sri Chanipan	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pengguna E – Money Pada Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin	Variabel bebas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• X1 :</li> <li>• X2 :</li> <li>• X3 :</li> </ul> Variabel terikat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : Penggunaan E-Money</li> </ul> Periode Pengamatan 2020
7	Dominic A. Widyastuti	Minat Penggunaan Berulang E-Money Kartu Flazz BCA yang dipengaruhi oleh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan serta Promosi Penjualan	Variabel bebas : <ul style="list-style-type: none"> <li>• X1 :</li> <li>• X2 :</li> <li>• X3 :</li> </ul> Variabel terikat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : Penggunaan E-Money</li> </ul> Periode Pengamatan 2020

### C. Kerangka Berfikir

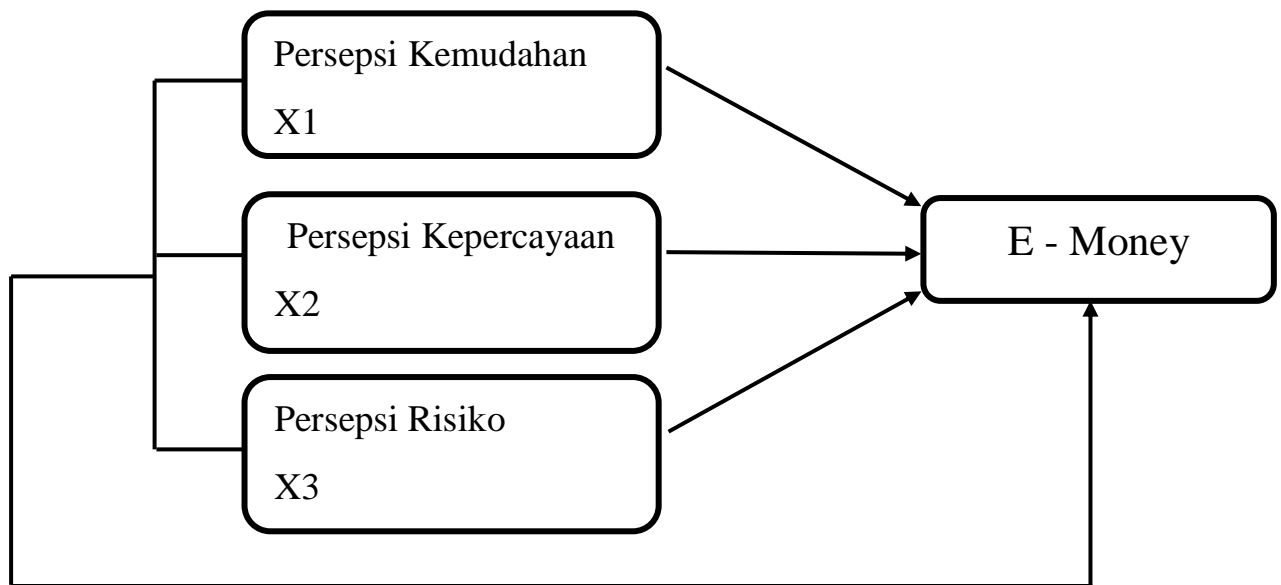
Kerangka berpikir adalah sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya .<sup>29</sup>

Menurut Uma Sekara, Business Research, 1992 (Sugiyono, 2010), kerangka berfikir adalah suatu model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan itu dengan segala macam faktor yang telah atau sudah diidentifikasi

<sup>29</sup> <https://pendidikan.co.id/pengertian-kerangka-berpikir/> (diakses pada tanggal 03 April 2021, Pukul 12 : 56 WIB).

yakni sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka berpikir penelitian membuat kerangka berfikir sebagai berikut :



**Gambar 2.1**

**Skema Kerangka Pemikiran**

**D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah dugaan sementara atas permasalahan penelitian yang memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui data.<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

1. Ho : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.
- Ha : Ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut

<sup>30</sup> FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir* (Medan: CV. Bildung Nusantara, 2018), h. 18.

KC Syariah Medan.

2. Ho : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Ha : Ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kepercayaan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

3. Ho : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi risiko terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Ha : Ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi risiko terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

4. Ho : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Ha : Ada pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko terhadap Kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Metode penelitian sangat penting karena turut menentukan tercapai atau tidak tujuan suatu penelitian. Metode penelitian ilmiah adalah cara yang dipandang sebagai cara mencari kebenaran secara ilmiah.<sup>31</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian dan pembangunan teori, atau perumusan preskripsi untuk mengatasi masalah tertentu berdasar pengukuran variabel penelitian dengan angka, menggunakan rancangan penelitian dan analisis data berdasarkan prosedur statistik.<sup>32</sup>

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut KC Syariah Medan dengan alamat Jl. Brigjend Katamso Comp. Centrium No. 4

Penelitian ini dilakukan pada Maret 2021 – Juli 2021 dari tahap prasurvei hingga dilaksanakan tindakan di Bank SUMUT KC Syariah Medan.

**Tabel 3.1  
Rincian Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan											
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September					
1	Pengajuan Judul	■											
2	Penyusunan Proposal		■										
3	Bimbingan Proposal			■	■	■	■						
4	Seminar Proposal					■							
5	Pengumpulan Data						■	■	■				
6	Bimbingan Skripsi									■	■	■	■
7	Sidang Meja Hijau												■

<sup>31</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 36

<sup>32</sup> FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir* (Medan: CV. Bildung Nusantara, 2018), h. 16.

### C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>33</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank Sumut KC Syariah Medan yang berjumlah 800. Populasi ini terdiri dari PNS, pegawai swasta, wiraswasta, dan pelajar.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>34</sup> Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 131 sampel/responden. Seseorang yang menjadi responden, yaitu :

1. Responden adalah pengguna layanan e-money
2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara penggunaan e-money
3. Responden adalah pengguna yang sudah pernah menggunakan layanan e-money sebagai metode pembayaran.
4. Responden paham dengan teknologi yang ada atau mengikuti perkembangan teknologi.

#### 3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel adalah suatu cara mengambil sampel yang representative dari populasi (Riduwan & Kuncoro, 2012). Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atau kompeten di bidangnya diantara anggota populasi.

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

---

<sup>33</sup> FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir* (Medan: CV. Bildung Nusantara, 2018), h. 19.

<sup>34</sup> *Ibid*, h. 20.

E = Error margin

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

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,05)^2}$$

$$n = \frac{800}{6,12}$$

n = 130,7 digenapkan menjadi 131 orang

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 5 % sebagai batas kesalahan pengambilan sampel. Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 800 orang, maka sampel yang diperoleh adalah sebesar 131 responden.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>35</sup>

Variabel adalah atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Hatch dan Farhady, 1981).<sup>36</sup>

Kerlinger (1973) menyatakan bahwa variable adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Diberikan contoh misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, status.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012 )

Berdasarkan pengertian – pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), h. 31.

<sup>36</sup> Ibid

Menurut Sugiyono (2010), berdasarkan hubungan antara satu variable dengan variable lain, maka variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Variabel Independen*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*variabel independen*) adalah Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kepercayaan (X2), dan Persepsi Risiko (X3).

2. Variabel Terikat (*Variabel Dependen*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*variabel dependen*) adalah E-Money (Y).

#### **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi dan petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya.

Menurut Lawrence Green, indikator adalah variabel yang dapat menunjukkan kepada pengguna tentang kondisi tertentu, sehingga mereka dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi.



**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel dan Indikatornya**

No	Jenis Variabel	Defenisi	Indikator	Pernyataan
1	Persepsi kemudahan (X1)	Suatu keyakinan seseorang berpikir bahwa penggunaan layanan e-money dapat dengan mudah dimengerti, mudah dipelajari, mudah digunakan, tidak dibutuhkan banyak usaha dan mengerjakan dengan mudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna.	a. Mudah dimengerti b. Mudah dipelajari c. Mudah digunakan	1-3
2	Persepsi kepercayaan (X2)	Faktor kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penerimaan e-money sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap teknologi yang diterapkan (Tjini dan Baridwan, 2011: 5). Ketika suatu bank mampu memberikan keamanan bagi nasabahnya maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan e-money akan menentukan Kepuasan konsumen untuk melakukan sistem ini.	a. Sistem kepercayaan b. Keamanan	4-7

3	Persepsi risiko (X3)	Menurut Pavlou risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik (e-money) guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah risiko terkena hacker, risiko kesalahan dalam memasukan nomor.	a. Keamanan transaksi b. Risiko yang besar c. Mengalami kerugian	8-11
4	E – money (Y)	E – money yaitu alat pembayaran dengan nilai uang telah tersimpan secara elektronik pada server atau pun kartu. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik (Electronic Money) sebagaimana telah diubah dua kali menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/17/2016(BI,2014). Kartu E-money ini kemudian dapat digunakan untuk transaksi pembayaran di internet maupun merchant-merchant	a. Niat untuk menggunakan b. Digunakan masa depan	12-15

		yang telah bekerja sama dengan bank penerbit kartu e-money.		
--	--	---	--	--

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang berisi tentang cara mengumpulkan data penelitian dan instrumennya, misalnya : observasi, wawancara, koesioner/angket, dan dokumentasi atau kombinasi dari keempatnya.<sup>37</sup>

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner (angket) adalah alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan kepada subjek (responden) untuk mendapatkan jawaban secara tertulis.<sup>38</sup> Adapun data yang dikumpulkan menggunakan angket dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>39</sup>

**Tabel 3.3**

**Instrumen Skala Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

<sup>37</sup> FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir* (Medan: CV. Bildung Nusantara, 2018), h. 21.

<sup>38</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 88.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), h. 86.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>40</sup> Untuk dapat dikatakan instrumen penelitian yang baik, minimal memenuhi dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur (Arikunto, 1995). Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir – butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Nugroho, 2005).

Kriteria data telah valid memenuhi syarat, antara lain :<sup>41</sup>

1. Jika koefisien korelasi product moment melebihi 0,3 (Azwar, 1992, Sugiyono, 1999)
2. Jika koefisien korelasi product moment  $> r$  tabel  $n =$  jumlah sampel.
3. Nilai  $\text{sig} \leq \alpha$

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam Ghazali (2008 : 42) mengemukakan bahwa pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :<sup>42</sup>

1. Repeat Measure : Di sini seseorang akan diberikan pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dari jawabannya.
2. One shot. Di sini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

## H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.

---

<sup>40</sup> Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 89.

<sup>41</sup> Ibid, h. 90

<sup>42</sup> Ibid, h. 102

## 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.<sup>43</sup> Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yaitu dengan menggunakan analisa regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel 2007 dan IBM SPSS (Statistical Package For Social Sciences) versi 20.0. IBM SPSS versi 20.0 adalah sebuah program komputer statistik secara cepat dan tepat, serta menghasilkan berbagai output yang dikehendaki oleh para pengambilan kepuasan.

## 2. Metode Kuantitatif

### a. Uji Kecocokan Model

#### 1) Uji T<sub>tes</sub> (Uji Secara Individu)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri – sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing – masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu.<sup>44</sup>

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a)  $H_0 : \beta_1 = 0$  artinya masing – masing variabel independen (kemudahan dan kepercayaan) secara individual tidak mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap variabel dependen (e-money).
- b)  $H_a : \beta_1 \neq 0$  artinya variabel independen (risiko) secara individual mempunyai pengaruh signifikan negatif terhadap variabel dependen (e-money).

Dasar pengambilan Kepuasan sebagai berikut :

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2005, hlm. 142.

<sup>44</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 89.

- 1) Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.
  - a) Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - b) Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Dengan membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel.
  - a) Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel terikat.
  - b) Jika  $t$  hitung  $< t$  tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel bebas dan variabel terikat.<sup>45</sup>

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), risiko ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan ( $Y$ ). Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut.

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

Keterangan :

- $Y$  = e-money  
 $\beta_0$  = Konstanta (constant)  
 $\beta_{1-3}$  = Koefisien regresi  
 $X_1$  = Persepsi Kemudahan  
 $X_2$  = Persepsi Kepercayaan  
 $X_3$  = Risiko

## 2) Uji $F_{test}$ (Uji Secara Serempak)

Uji  $F$  dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen.<sup>46</sup>

Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Adapun hipotesis yang akan

---

<sup>45</sup> Ibid, h. 90.

<sup>46</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 91.

diuji apakah semua parameter dalam model sama dengan nol yang bisa dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \dots \beta_3 = 0$ , berarti semua variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen (Y).

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \dots \beta_3 \neq 0$ , berarti semua variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel independen (Y).<sup>47</sup>

Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai sig. < 0,05 atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai sig. > 0,05 atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005 : 88).

### 3) Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Menurut Bawono (2006 : 92) koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen ( $X_{1,2,3,\dots}$ ). Nilai  $R^2$  terletak antara 0 dan 1. Bila nilai  $R^2$  mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen, jika ternyata dalam perhitungan nilai  $R^2$  sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen.

#### b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah tahapan yang penting dalam proses analisis regresi, hal itu kaitannya dalam pencapaian model regresi yang handal sesuai dengan kaidah BLUE (Best Linier Unbiased Estimator).<sup>48</sup> Untuk menghindari gejala – gejala asumsi klasik, maka akan dilakukan pengujian *multicollinearity*, *heteroscedasticity*, *normality* dan *linearity*.

<sup>47</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 107.

<sup>48</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 115.

### 1. Uji Multicollinearity

Uji Multicollinearity digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel bebas. Masalah multikolinieritas biasanya muncul pada data time series, dan masalah ini serius dapat mengakibatkan berubahnya tanda parameter estimasi.<sup>49</sup>

Menurut Ghazali (2012:105) untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- c. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (a) nilai tolerance dan lawannya (b) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai  $Tolerance \leq 0,10$  atau sama dengan  $VIF \geq 10$ .

Dalam penelitian ini, gejala multicollinearity dideteksi dengan melakukan auxiliary regresi antar variabel independen untuk mendapatkan nilai  $r^2$ , kemudian membandingkan hasil nilai  $r^2$  dengan  $R^2$ ,  $r^2$  didapat dengan cara meregresikan antar variabel independen untuk mengetahui nilai koefisien determinasi parsial  $r^2$  pada setiap variabel independen yang diregresikan, kemudian nilai ( $r^2$ ) dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi majemuk  $R^2$  utama. Gejala multikolinieritas terjadi ketika  $r^2 X_1 \dots X_n > R^2 X_1 \dots X_n$  dan ketika terjadi kebalikan dari

---

<sup>49</sup> Ibid, h. 116.



fungsi tersebut, maka dipastikan tidak terjadi multikolinieritas dan data dapat digunakan untuk interpretasi nilai regresi.<sup>50</sup>

Dan jika tidak ditemukan gejala-gejala multikolinieritas, maka bisa dikatakan model regresi yang digunakan terbebas dari gejala multikolinieritas, demikian juga sebaliknya.

## 2. Uji Heteroscedasticity

Gejala heteroscedasticity terjadi ketika varian dari variabel pengganggu tidak sama untuk semua observasi, yang mengakibatkan penaksir tidak bisa tetapi tidak efisien lagi untuk digunakan dalam sampel besar maupun kecil, selain itu dalam pengujian T-test dan F-test akan menyebabkan kesimpulan yang salah.<sup>51</sup>

Uji heteroscedasticity bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.<sup>52</sup>

Dalam penelitian ini, pengujian ada atau tidaknya gejala heteroscedasticity dilakukan dengan menggunakan metode glejser. Adapun prosedur pengujiannya adalah dengan cara meregresi nilai absolute residual terhadap variabel dependen atau unstandardized residual sebagai variabel dependen, sedangkan variabel independennya adalah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ . Sedangkan dasar pengambilan Keputusannya adalah jika  $t\text{-test} > t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak, artinya dalam persamaan regresi tersebut terdapat heteroskedastisitas dan jika  $t\text{-test} < t$  tabel, maka  $H_0$  diterima artinya dalam persamaan regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas.

---

<sup>50</sup> Ahmad Baihaqi, Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Unza Vitalis Salatiga, Skripsi. Salatiga : Program Studi Perbankan Syariah S1 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga, 2014, h. 72.

<sup>51</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 133.

<sup>52</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), h. 139.

### 3. Uji Normality

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi dari kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang kita pakai mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam regresi linier disturbance error, mengikuti distribusi normal disekitar rata-rata.

Uji normalitas dilakukan dengan menguji nilai residual dari persamaan regresi dengan menggunakan uji kolmogorov-smirov dengan membuat hipotesis :<sup>53</sup>

- 1) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, yaitu variabel residual terdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, yaitu variabel residual tidak terdistribusi normal.

### 4. Uji Linearity

Pengujian linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang kita gunakan sudah tepat atau lebih baik dalam spesifikasi model bentuk lain.<sup>54</sup>

Untuk mrnguji linieritas, penulis akan menggunakan uji langrange multiplier yang dikembangkan oleh Engle tahun 1982. <sup>55</sup> Untuk mendapatkan nilai  $X^2$  hitung, kemudian dibandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel,  $X^2$  hitung didapatkan dengan mengalikan jumlah data observasi dengan  $R^2$  atau  $n \cdot R^2$  dengan kriteria analisis :

- a. Jika  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel, maka spesifikasi model persamaan linier tidak benar.
- b. Jika  $X^2$  hitung  $< X^2$  tabel, maka spesifikasi model persamaan linier adalah benar.

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), h. 151 -152.

<sup>54</sup> Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 179.

<sup>55</sup> *Ibid*, h. 184.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Institusi

##### 1. Sejarah Berdirinya Unit Usaha Syariah PT. Bank Sumut



**Gambar 4.1** Bank Sumut Kantor Cabang Syariah

Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* PT. Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan unit usaha syariah. Pendirian unit usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan tentang pengharapan terhadap bunga bank. Tentungan, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan pada 8 (delapan) kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat keterkaitan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan syariah, maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka unit usaha syariah dengan 2(dua) kantor cabang syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi dan misi unit usaha syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan visi unit usaha syariah yaitu “meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera”. Sedangkan misinya adalah “Meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara professional”.

Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

## 2. Logo PT. Bank Sumut Syariah



**Gambar 4.2** Logo Bank Sumut KC Syariah

Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-sinergy membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna orange sebagai symbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang di padu dengan warna Biru yang sportif dan professional sebagaimana misi Bank Sumut.

Warna putih sebagai ungkapan ketulusan untuk melayani sebagaimana statemen Bank Sumut. Jenis huruf “*Palatino Bold*” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan kata Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

### 3. Kegiatan Operasional PT. Bank Sumut

Dalam kegiatan operasionalnya unit usaha syariah PT. Bank Sumut membagi produknya menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

#### 1) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Adapun produk PT. Bank Sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah :

##### a. Produk *Wadiah*

##### 1. Tabungan iB Martabe (Marwah)

Merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (shahibul mal), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

Syarat – syarat pembukaan Tabungan Marwah :

- Fotocopi kartu identitas yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor/KITAS/KIMS).
- Mengisi dan menandatangani formulir pemohon pembukaan rekening
- Setoran awal perorangan minimal Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- Saldo minimal Rp. 10.000,-
- Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- Tidak dikenakan biaya administrasi.
- Biaya penutupan rekening Rp. 10.000,-

##### 2. Simpanan Giro *Wadiah*

Merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip wadiah yad dhamanah (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

Syarat – syarat pembukaan Simpanan Giro *Wadiah*

- Fotocopi kartu identitas yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor/KITAS/KIMS).

- Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro.
- Mengisi formulir data nasabah atau data perusahaan.
- Mengisi specimen tanda tangan beserta pasfoto nasabah atau pemimpin perusahaan.
- Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan *company profile*, SIUP, SITU, TDP dan akta pendirian atau perubahan perusahaan.
- Akad pembukaan rekening giro.

b. Produk *Mudharabah*

1. Tabungan iB Martabe Bagi Hasil (Marhamah)

Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudharabah Mutalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bank sebagai pihak bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha – usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Syarat – syarat pembukaan tabungan iB Martabe bagi Hasil (Marhamah) :

- Fotocopi kartu identitas yang masih aktif (KTP/SIM/Pasport).
- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- Setoran awal Rp. 50.000,-
- Saldo minimal Rp. 50.000,-
- Pajak sesuai pemerintah.
- Table pembagian nisbah (bagi hasil) tabungan marhamah terlampir.

c. Deposito iB Ibadah

Merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Prinsip yang sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal. Tabel pembagian nisbah deposito ibadah

PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terlampir.

d. Tabungan Makbul

Merupakan tabungan khusus PT. Bank Sumut Syariah sebagai sarana BPHI (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) Penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Syarat – syarat Pembukaan Tabungan Makbul :

- Penabung adalah perorangan yang berniat menunaikan ibadah haji bentuk tabungan.
- Mengisi formulir permohonan dengan melengkapi kartu identitas diri.
- Pembukaan rekening hanya dapat dilakukan pada Unit Kantor PT. Bank Sumut yang berlokasi sesuai dengan alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri nasabah.
- Setoran awal Rp. 1.000.000,-
- Setoran selanjutnya sebesar Rp. 100.000,-
- Penabung tidak dapat melakukan penarikan dari tabungan kecuali dalam rangka penutupan tabungan.

**2) Produk Penyaluran Dana (*Lending*).**

Adapun produk PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah :

- a. Pembiayaan dengan Akad Jual Beli (*Murabahah*).
- b. Pembiayaan dengan sistem Bagi hasil (*Mudharabah*).
- c. Pembiayaan *Musyarakah*.
- d. Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB.

**a) Prosedur Penyaluran Pembiayaan**

Prosedur penyaluran pembiayaan merupakan suatu sistematis sehubungan dengan pengelolaan pembiayaan mulai dari tahap pengajuan berkas-berkas pembiayaan yang diajukan sampai dengan tahap pelaksanaan penyaluran pembiayaan.

Adapun prosedur penyaluran pembiayaan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan terdiri dari beberapa tahap, yaitu sebagai berikut :

1. Tahap Pengajuan Berkas-Berkas

Dalam hal ini berkas-berkas permohonan pengajuan pembiayaan untuk memperoleh pembiayaan sendiri berbeda antara pegawai negeri dan pegawai swasta serta seorang wiraswasta.

a. Bagi Pegawai Negeri

- Fotocopi KTP suami dan istri masing-masing sebanyak dua lembar.
- Fotocopi kartu keluarga.
- Fotocopi SK pengangkatan terakhir.
- Fotocopi kartu pegawai.
- Fotocopi jaminan (tanah, bangunan, kendaraan yang dimiliki).
- Surat persetujuan suami/istri.
- Surat keterangan/rekomendasi perusahaan.

b. Bagi Pegawai swasta

- Fotocopi KTP suami dan istri masing-masing sebanyak dua lembar.
- Fotocopi kartu keluarga.
- Fotocopi agunan, jika agunan tersebut berupa mobil atau sepeda motor maka calon debitur harus melampirkan fotocopi BPKP dan fotocopi STNK, jika agunan tersebut berupa tanah, maka debitur harus melampirkan fotocopi surat tanah tersebut dengan persyaratan bahwa pemilikan dari benda yang dijadikan agunan harus kepunyaan pribadi.

c. Bagi Wiraswata

Mengajukan proposal yang berisi tentang:

Latar belakang perusahaan, seperti riwayat hidup singkat perusahaan, jenis bidang usaha, identitas perusahaan, nama pengurus perusahaan, pengetahuan dan pendidikannya,



perkembangan perusahaan serta relasinya serta pihak pemerintah maupun swasta termasuk pengalamannya dalam mengerjakan berbagai usahanya selama ini.

Maksud dan tujuan, apakah untuk memperbesar omset penjualan atau meningkatkan kapasitas produksi atau mendirikan usaha baru serta tujuan lainnya. Besarnya kredit dan jangka waktu, dalam hal ini pemohon menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang ingin diperoleh dan jangka waktu pembayarannya serta harus memberitahukan apa yang menjadi agunan dengan syarat agunan tersebut harus diasuransikan terlebih dahulu.

Melampirkan dokumen-dokumen yang meliputi:

- Fotocopi akta notaris, dipergunakan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Yayasan.
- Fotocopi tanda daftar perusahaan.
- Fotocopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- Surat pengesahan dari departemen kehakiman.
- Neraca dan laporan rugi/laba.

## 2. Tahap Penilaian Pembiayaan

Bank meneliti apa, bagaimana, dan siapa calon debiturnya sehingga untuk menentukan nilai pembiayaan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan menggunakan analisis 5C.

### a. *Character* (Watak)

Karakter ini menyangkut tanggung jawab moral calon debitur dalam upaya untuk membayar kembali sejumlah pokok pinjamannya. Karakter identik dengan aspek psikologis moral dan iktikad baik nasabah serta komitmennya untuk pengakuan utang dan upaya pelunasannya. Karakter dari seorang calon pemohon ini dapat diketahui dari:

- Riwayat hidup.
- Cara/pola hidup.

- Sikap/sifat pemohon pembiayaan

b. *Capacity* (Kemampuan)

Kemampuan sipemohon untuk memperoleh pembiayaan, memanfaatkan, dan membayarnya kembali.

c. *Capital* (Modal)

Yaitu modal dana (modal) sendiri yang dimiliki data permohonan diajukan. Penyelidikan terhadap modal dari permohonan pembiayaan tidak hanya dilihat dari besar kecilnya modal, tetapi bagaimana distribusi modal tersebut di tempatkan oleh si pemohon, cukupkah modal yang tersedia sehingga segala sumber-sumber produksi bergerak secara efektif dan efisien. Penggunaan modal juga diteliti untuk mengetahui apakah modal berjalan dengan baik sehingga perusahaan dapat berjalan dengan lancar.

d. *Colleteral* (Jaminan)

Yaitu barang yang digunakan sebagai jaminan atas barang telah diterima. Jaminan ini diperlukan agar pembiayaan yang diberikan oleh bank terjamin pengambilannya.

Adapun syarat-syarat barang yang dapat dijadikan jaminan adalah:

- Memiliki harga pasar.
- Tidak dalam keadaan sedang dijaminkan.
- Memiliki bukti-bukti kepemilikan.
- Memiliki nilai yang cukup untuk menjamin pembiayaan.

Harga dari suatu barang jaminan ditentukan oleh:

- Sifat barang.
- Jenis barang.
- Stabilitas harga barang.
- Luasnya pasar.
- *Condition of Economy* (kondisi Ekonomi).

*Condition of Economy* yaitu situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat yang kemungkinan juga mempengaruhi kelancaran perusahaan calon debitur. Setidaknya

perlu diyakini bahwa dalam masa kredit usaha calon debitur masih prospektif. Keyakinan atas hal ini dapat diperoleh melalui penelitian terhadap:

- Keadaan konjungtur.
- Peraturan-peraturan pemerintah.
- Situasi, politik dan perekonomian dunia.
- Keadaan lain yang mempengaruhi pemasaran.

Dari prinsip 5C di atas, yang paling perlu mendapat perhatian adalah *Character*, dan apabila prinsip ini tidak dipenuhi maka prinsip lainnya menjadi tidak berarti, dengan perkataan lain permohonan pembiayaan harus ditolak.

### 3. Tahap Pencarian Informasi Debitur

- a. Menyelidiki berkas pinjaman, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar termasuk menyelidiki keabsahan berkas.
- b. *Interview* dengan pemohon pembiayaan, merupakan penyelidikan dimana calon peminjam langsung berhadapan pihak bank. Tujuannya adalah untuk meyakinkan pihak bank apakah berkas-berkas tersebut telah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan bank. *Interview* ini juga untuk mengetahui kerugian dan kebutuhan nasabah sebenarnya. Dua hal penting yang harus diketahui dari *interview* adalah tujuan penggunaan kredit dan bagaimana rencana pengambilan pembiayaan tersebut. Hal lain yang perlu diketahui dari *interview* ini adalah mengenai usaha nasabah (dalam bidang apa perusahaan bergerak dan bagaimana produksi yang diusahakan) dan mengenai situasi perdagangan nasabah serta bagaimana persaingannya.

### 4. Tahap Analisa Pembiayaan

Pada tahap ini dilakukan kegiatan pemeriksaan ke lokasi dengan meninjau berbagai obek yang akan dijadikan usaha atau jaminan.

Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui tentang:

- Kebenaran atas keterangan tentang bidang usaha nasabah, izin usahanya, akta perusahaan dan lain sebagainya.
- Kelancaran usaha yang diketahui dari data tentang perkembangan usahanya.
- Kualitas dari barang-barang yang diproduksi atau barang-barang yang diperdagangkan, juga tentang harganya apakah cocok dengan harga pasarnya.
- Kemampuan dan pengetahuan manajemen dalam bidang usahanya tersebut.
- Lokasi perusahaan, apakah mendekati pasar atau mendekati sumber bahan mentah/lokasi kerja.

Pada saat melakukan pengecekan kelapangan, hendaknya para debitur tidak memberitahukannya kepada nasabah, sehingga apa yang dilihat dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kegiatan pemeriksaan atas survey kelapangan dilakukan oleh petugas lapangan atau *Account Officer* dan kepala bagian pembiayaan atau Manajer Operasional.

#### 5. Tahap Pelaksanaan Pembiayaan

Setelah dilakukan pengecekan ulang, pihak bank memutuskan apakah debitur berhak mendapat pembiayaan atau tidak. Kepuasan pelaksanaan pembiayaan dilakukan oleh Manajer Operasional dan kepala bagian pembiayaan dalam suatu rapat tentang pembiayaan tersebut. Hal ini mencakup jumlah uang yang dapat dijadikan pembiayaan sesuai dengan jangka waktu pembiayaan, selanjutnya pihak bank melakukan perjanjian secara tertulis dengan pihak debitur. Penandatanganan dilaksanakan antara pihak bank dan debitur secara langsung atau melalui notaris. Setelah dilakukan penandatanganan tersebut, maka pencairan dana tersebut baru dilakukan oleh pihak bank.

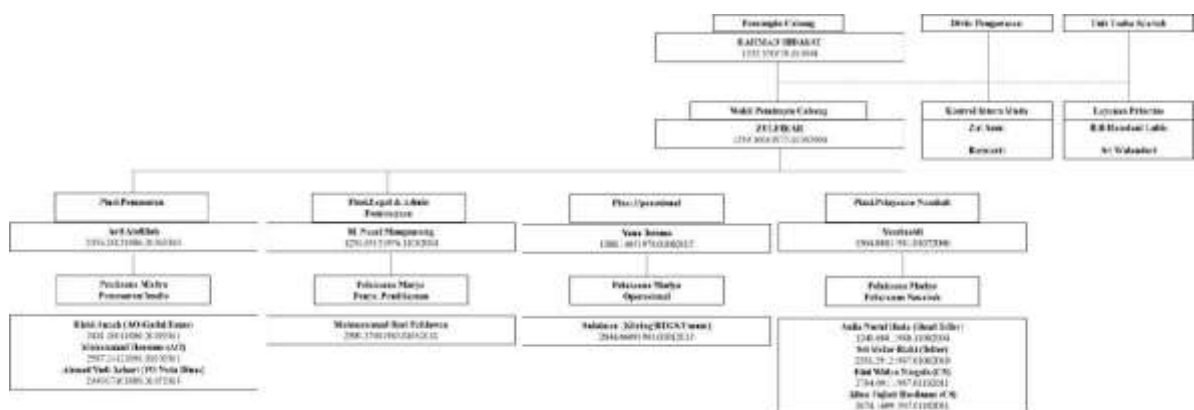
Anugerah dan Penghargaan yang pernah diraih unit usaha syariah PT. Bank Sumut adalah:

- *The Most favourite Growth Mortgage Contribution Local Shariah Banking.*
- *1<sup>st</sup> Rank The most Expansive Financing Sharia Unit Bank Pembangunan Daerah.*
- *IFAC: iB BPD Most Expansive Funding.*
- *The Best Performance Local Banking Syariah In North Sumatera.*



Gambar 4.3 Anugerah dan Penghargaan PT. Bank Sumut

4. Stuktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Bank Sumut KC Syariah Medan

## **Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

### **1. Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan**

Sebagai pemimpin memiliki tugas membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup bank serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan demi kemajuan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Tanggung Jawab Pemimpin:

- a. Seluruh operasional kantor cabang syariah dan unit kantor dibawahnya kepada direksi.
- b. Kinerja kantor cabang syariah dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- c. Pencapaian progam kerja kantor cabang syariah.
- d. Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- e. Pengeluaran biaya yang terjadi di kantor cabang syariah.
- f. Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
- g. Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan kantor cabang syariah.
- h. Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan kantor cabang syariah.
- i. Disiplin kerja pejabat dan pegawai dilingkungan kantor cabang syariah.
- j. Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- k. Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan kantor cabang syariah.

### **2. Wakil Pimpinan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan**

Tugas Wakil Pimpinan:

- a. Membantu pimpinan cabang syariah.
- b. Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk seksi operasional yang akan dituangkan ke dalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.
- c. Menyusun program kerja seksi operasional sehubungan dengan upaya

pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.

- d. Menindak lanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari *control inten* atau satuan pemeriksaan internal kepada pimpinan cabang syariah.
- e. Melakukan proses tutup hari transaksi dan mencetak rekap lampiran serta mencocokkannya dengan neraca.
- f. Mengkoordinir pembuatan perhitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
- g. Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor cabang syariah.
- h. Mengatur penjilidan nota-nota dan dokumen serta menata usahakan penyimpanannya.
- i. Melakukan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor cabang syariah.
- j. Menata usahakan surat edaran, surat induksi, surat Kepuasan nota dinas direksi dan naskah tata dinas lainnya.
- k. Memonitor dan mengerjakan pengiriman surat melalui tromol pos maupun pengantar surat.

Tanggung Jawab Wakil Pimpinan:

- a. Seluruh operasional, seksi operasional wakil pimpinan cabang syariah.
- b. Kinerja seksi operasional dengan mengacu pada rencana kerja anggaran tahunan dan standar rasio yang sehat.
- c. Pencapaian program kerja seksi operasional.
- d. Disiplin kerja pejabat, staf dan pegawai dilingkungan seksi operasional.
- e. Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- f. Penerapan tata kelola perusahaan dilingkungan seksi operasional.
- g. Keberhasilan pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut dilingkungan seksi operasional.
- h. Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- i. Kerahasiaan dan keselamatan dokumen, arsip serta seluruh kelayakan perusahaan yang berada dilingkungan seksi operasional.

### 3. Pimpinan Seksi Pemasaran

Tugas Seksi Pemasaran adalah membantu pimpinan cabang syariah dalam:

- a. Kegiatan pembiayaan produk penghimpunan dana, pembiayaan dan jasa bank serta layanan syariah sesuai rencana kerja bank.
- b. Melakukan analisa permohonan pembiayaan dan bank garansi.
- c. Mengawasi kepatuhan pegawai melaksanakan standar operasional prosedur dilingkungan seksi pemasaran.
- d. Mengawasi pelaksanaan tata kelola perusahaan (GCG) oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- e. Penggunaan teknologi informasi oleh pejabat dan pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- f. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan Bank Sumut oleh pegawai dilingkungan seksi pemasaran.
- g. Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi pemasaran untuk dituangkan ke dalam rencana anggaran tahunan bank.
- h. Menyusun program kerja seksi pemasaran sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- i. Menindak lanjuti hasil temuan atau rekomendasi dari *control intenal* satuan pemeriksaan internal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada pemimpin cabang syariah.
- j. Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.

Tanggung Jawab Seksi Pemasaran:

- a. Pencapaian target penghimpunan dana, pembiayaan, pembiayaan produk jasa bank dan pembiayaan syariah (*Office Chanelling*).
- b. Pencapaian program kerja seksi pemasaran.
- c. Kelayakan dan kualitas pembiayaan yang diberikan.
- d. Kebenaran dan ketepatan waktu laporan yang diterbitkan.
- e. Pemahaman dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi pemasaran.



#### **4. Pemimpin Seksi ADM & Penyelamatan Pembiayaan**

Tugas seksi ADM & penyelamatan pembiayaan adalah membantu pimpinan cabang syariah dalam:

- a. Kegiatan administrasi pembiayaan.
- b. Melakukan kunjungan kepada debitur bermasalah dan pengupayaan penyelesaian pembiayaan non lancar sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Penyelenggaraan kegiatan yang berhubungan dengan restrukturisasi pembiayaan.
- d. Mengawasi kepatuhan dalam melaksanakan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- e. Mengawasi penggunaan teknologi informasi dilingkungan pegawai seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- f. Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris seksi Adm & penyelamatan pembiayaan.
- g. Menyusun program kerja seksi Adm & penyelamatan pembiayaan sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- h. Menyusun jadwal kunjungan tim penyelamatan pembiayaan dan mengkoordinir penagihan tunggakan pembiayaan.
- i. Membuat surat peringatan dan surat panggilan kepada debitur pembiayaan non lancar.
- j. Mempersiapkan surat pengajuan penagihan/penyelamatan pembiayaan bermasalah kepada BUPLN melalui/atas izin kantor pusat.
- k. Mengelola dan mengamankan kunci penyimoanan surat barang agunaan pembiayaan.

Tanggung jawab pemimpin seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan:

- a. Seluruh kegiatan operasional seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan kepada pemimpin cabang syariah.
- b. Kinerja seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan dengan mengacu pada rencana kerja tahunan dan standar rasio yang sehat.

- c. Penerapan tata kelola perusahaan dilingkungan pegawai seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.
- d. Keamanan transaksi dan penggunaan aplikasi OLIB'S.
- e. Kebenaran dan ketetapan waktu laporan yang diterbitkan.
- f. Kerahasiaan dan kepatuhan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur dilingkungan pegawai seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.
- g. Pencapaian program kerja seksi Adm dan penyelamatan pembiayaan.

## **5. Teller**

Tugas Teller:

- a. Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- b. Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, personalia dan umum melalui counter bank.
- c. Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.

## **6. Costumer Service**

Tugas Costumer Service:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
- c. Mengadministrasi daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasi resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasi buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.

- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah bagian dari populasi pada PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan dengan jumlah sampel sebanyak 131 orang pada perusahaan tersebut, yang terdiri dari beberapa karakteristik.

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - Laki	86	65,6	65,6	65,6
Perempuan	45	34,4	34,4	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden terdiri dari 65,6 % laki-laki yaitu sebanyak 86 responden, dan 34,4 % perempuan yaitu sebanyak 45 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan mayoritas laki – laki.

**Tabel 4.2**  
**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 Thn	50	38,2	38,2	38,2
> 30 Thn	31	23,7	23,7	61,8
25 - 30 Thn	50	38,2	38,2	100,0
Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa responden usia < 25 tahun dan 25 – 30 tahun memiliki presentase dan jumlah responden yang sama, yaitu sebanyak 50 responden (38,2%) , sedangkan untuk usia >30 tahun (23,7%). Hal ini

menunjukkan bahwa responden PT. Bank Sumut KC Syariah Medan mayoritas usia <25 tahun dan usia 25 – 30 tahun.

**Tabel 4.3**  
**Status Pernikahan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lajang	53	40,5	40,5	40,5
Valid Menikah	62	47,3	47,3	87,8
Valid Janda / Duda	16	12,2	12,2	100,0
Valid Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa responden status pernikahan diketahui bahwa responden terdiri dari 40,5 % lajang yaitu sebanyak 53 responden, 47,3 % menikah yaitu sebanyak 62 responden, dan 12,2 % yaitu sebanyak 16 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan mayoritas status pernikahannya menikah.

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	11	8,4	8,4	8,4
Valid D3	48	36,6	36,6	45,0
Valid S1	72	55,0	55,0	100,0
Valid Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa 8,4 % atau sebanyak 11 responden pendidikan terakhir adalah SMA, Untuk D3 sebanyak 36,6 % atau 48 responden, 55,0 % atau 72 responden pendidikan terakhir S1. Dengan begitu menunjukkan bahwa responden pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan mayoritas berpendidikan S1.

**Tabel 4.5**  
**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	51	38,9	38,9	38,9
	Wiraswasta	48	36,6	36,6	75,6
	Pegawai Swasta	32	24,4	24,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa 38,9 % atau sebanyak 51 responden pekerjaan adalah PNS, Untuk wiraswasta sebanyak 36,6 % atau 48 responden, 24,4 % atau 32 responden pekerjaan pegawai swasta. Dengan begitu menunjukkan bahwa responden pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan mayoritas pekerjaan PNS.

**Tabel 4.6**  
**Penghasilan Perbulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 5 Juta	78	59,5	59,5	59,5
	Rp. 5 Jt - 25 Jt	48	36,6	36,6	96,2
	Rp. 25 Jt - 50 Jt	5	3,8	3,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa 59,5 % atau sebanyak 78 responden berpenghasilan < Rp. 5 Juta, sebanyak 36,6 % atau 48 responden berpenghasilan 5 Jt – 25 Jt, sedangkan sebanyak 3,8 % atau 5 responden berpenghasilan Rp. 25 Jt – 50 Jt. Dengan begitu menunjukkan bahwa 50 % dari responden pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan berpenghasilan < Rp. 5 Juta.

### C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel analisis deskriptif dari angket yang peneliti sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Persepsi Kemudahan (X1)**

Alternatif Pernyataan												
Item Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	104	79,4	25	19,1	2	1,5	0	0	0	0	131	100
2	92	70,2	33	25,2	6	4,6	0	0	0	0	131	100
3	79	60,3	43	32,8	9	6,9	0	0	0	0	131	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021 (Lampiran )

Dari tabel 4.7 dapat kita lihat bahwasannya dari 131 responden yang di temui dan penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait persepsi kemudahan berjumlah 275, memilih setuju 101, memilih netral 17. Ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih setuju.

**Tabel 4.8**  
**Persepsi Kepercayaan (X2)**

Alternatif Pernyataan												
Item Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	99	75,6	31	23,6	1	0,8	0	0	0	0	131	100
2	77	58,8	52	39,7	2	1,5	0	0	0	0	131	100
3	81	61,8	43	32,8	6	4,6	1	0,8	0	0	131	100
4	91	69,5	32	24,4	7	5,3	1	0,8	0	0	131	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021 (Lampiran )

Dari tabel 4.8 dapat kita lihat bahwasannya dari 131 responden yang di temui dan penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait persepsi kepercayaan berjumlah 348, memilih setuju 158, memilih netral 16, dan memilih tidak setuju 2. Ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih setuju.

**Tabel 4.9**  
**Persepsi Risiko (X3)**

Alternatif Pernyataan												
Item Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	88	67,2	42	32	1	0,8	0	0	0	0	131	100
2	107	81,7	21	16	3	2,3	0	0	0	0	131	100
3	100	76,3	23	17,6	7	5,3	1	0,8	0	0	131	100
4	79	60,3	43	32,8	7	5,3	2	1,6	0	0	131	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021 (Lampiran )

Dari tabel 4.9 dapat kita lihat bahwasannya dari 131 responden yang di temui dan penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait persepsi risiko berjumlah 374, memilih setuju 129, memilih netral 18, dan memilih tidak setuju 3. Ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih setuju.

**Tabel 4.10**  
**E-Money (Y)**

Alternatif Pernyataan												
Item Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	90	68,7	40	30,5	1	0,8	0	0	0	0	131	100
2	78	59,5	50	38,2	3	2,3	0	0	0	0	131	100
3	85	64,9	43	32,8	3	2,3	0	0	0	0	131	100
4	82	62,6	42	32	5	3,8	2	1,6	0	0	131	100

Sumber : Data Primer yang Diolah, Juli 2021 (Lampiran )

Dari tabel 4.10 dapat kita lihat bahwasannya dari 131 responden yang di temui dan penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait e-money berjumlah 335, memilih setuju 175, memilih netral 12, dan memilih tidak setuju 2. Ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih setuju.

## D. Analisis Data

### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan suatu alat ukur (Arikunto, 1995). Sebuah angket nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka suatu angket dinyatakan valid.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,782	0,1703	Valid
Item 2	0,771	0,1703	Valid
Item 3	0,762	0,1703	Valid

Sumber : SPSS 20

Berdasarkan dari tabel diatas, diketahui semua pernyataan variabel Persepsi kemudahan (X1) yang di dapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 20.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel persepsi kemudahan (X1) adalah Valid.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Kepercayaan (X2)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,699	0,1703	Valid
Item 2	0,700	0,1703	Valid
Item 3	0,852	0,1703	Valid
Item 4	0,802	0,1703	Valid

Sumber : SPSS 20

Berdasarkan dari tabel diatas, diketahui semua pernyataan variabel Persepsi kepercayaan (X2) yang di dapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 20.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel persepsi kepercayaan (X2)



adalah Valid.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Resiko (X3)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,593	0,1703	Valid
Item 2	0,870	0,1703	Valid
Item 3	0,833	0,1703	Valid
Item 4	0,801	0,1703	Valid

Sumber : SPSS 20

Berdasarkan dari tabel diatas, diketahui semua pernyataan variabel Persepsi resiko (X3) yang di dapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 20.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel persepsi risiko (X3) adalah Valid.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas E-Money (Y)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,792	0,1703	Valid
Item 2	0,793	0,1703	Valid
Item 3	0,757	0,1703	Valid
Item 4	0,794	0,1703	Valid

Sumber : SPSS 20

Berdasarkan dari tabel diatas, diketahui semua pernyataan variabel E-Money (Y) yang di dapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 20.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung > r tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel E-Money (Y) adalah Valid.

## 2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu konstruk atau angket dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

**Tabel 4.15**

### Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,643	3

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan (X1) memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,643 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

**Tabel 4.16**

### Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kepercayaan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	4

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel persepsi kepercayaan (X2) memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,763 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

**Tabel 4.17**

### Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Resiko (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel persepsi risiko (X3) memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,728 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Reliabilitas E-Money (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,785	4

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel E-Money (Y) memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar  $0,785 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

### 3. Uji Kecocokan Model

#### a. Uji Regresi Berganda

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan (X1), persepsi kepercayaan (X2), persepsi risiko (X3) terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money (Y) pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Hasil uji regresi berganda dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,433	1,593		2,155	,033
	Persepsi Kemudahan (X1)	,277	,105	,203	2,645	,009
	Persepsi Kepercayaan (X2)	,330	,091	,328	3,642	,000
	Persepsi Resiko (X3)	,269	,083	,270	3,225	,002

a. Dependent Variable: E-Money (Y)

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Dari tabel *coefficient*, dapat dibuat model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

$$Y = 3.433 + 0,277X_1 + 0,330X_2 + 0,269X_3$$

Dimana :

Y = Kepuasan Menggunakan E-Money

X1 = Persepsi Kemudahan

X2 = Persepsi Kepercayaan

X3 = Persepsi Resiko

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel dependen secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

- 1) Nilai *constant* adalah 3,433 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko (nilai X1, X2 dan X3 adalah 0) maka kepuasan nasabah menggunakan E-Money ada sebesar 3,433.
- 2) Persepsi Kemudahan (X1) mempunyai regresi sebesar 0,277 artinya bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kemudahan sebesar 1% maka akan terjadi peningkatan kepuasan nasabah menggunakan e-money sebesar 2,77%.
- 3) Persepsi Kepercayaan (X2) mempunyai regresi sebesar 0,330 artinya bahwa setiap kenaikan variabel persepsi kepercayaan sebesar 1% maka akan terjadi peningkatan kepuasan nasabah menggunakan e-money sebesar 3,3%.
- 4) Persepsi Risiko (X3) mempunyai regresi sebesar 0,269 artinya bahwa setiap kenaikan variabel persepsi risiko sebesar 1% maka akan terjadi peningkatan kepuasan nasabah menggunakan e-money sebesar 2,69%.

### b. Uji $T_{test}$ (Uji Secara Individual)

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi dependen secara individu atau sendiri – sendiri.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji  $T_{test}$**   
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,433	1,593		2,155	,033
Persepsi Kemudahan (X1)	,277	,105	,203	2,645	,009
Persepsi Kepercayaan (X2)	,330	,091	,328	3,642	,000
Persepsi Resiko (X3)	,269	,083	,270	3,225	,002

a. Dependent Variable: E-Money (Y)

Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.14 dengan mengamati baris, kolom t dan sig bisa dijelaskan sebagai berikut :

#### 1) Pengaruh Variabel Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E – Money

Variabel persepsi kemudahan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y). Hal ini terlihat dari signifikan persepsi kemudahan (X1)  $0,009 < 0,05$ , dan nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 131-3-1) = t(0,025; 127) = 1,97882$ . Berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,645 > 1,97882$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money secara parsial diterima.

#### 2) Pengaruh Variabel Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money

Variabel persepsi kepercayaan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y). Hal ini terlihat dari signifikan persepsi kepercayaan (X2)  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 131-3-1) = t(0,025; 127) = 1,97882$ . Berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar

dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $3,642 > 1,97882$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money secara parsial diterima.

### 3) Pengaruh Variabel Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money

Variabel persepsi risiko (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y). Hal ini terlihat dari signifikan persepsi risiko (X3)  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 131-3-1) = t(0,025; 127) = 1,97882$ . Berarti nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  ( $3,225 > 1,97882$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money secara parsial diterima.

#### c. Uji $F_{\text{test}}$ (Uji Secara Serempak)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel independen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai  $F_{\text{tabel}} = f(k; n-k)$ ,  $F = (3; 131-3)$ ,  $F = (3; 128)$ ,  $F_{\text{tabel}} = 2,68$  dengan tingkat kesalahan 5%. Uji F yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.18 di bawah ini :

**Tabel 4.21**

#### Uji $F_{\text{test}}$

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	165,106	3	55,035	31,330	,000 <sup>b</sup>
Residual	223,092	127	1,757		
Total	388,198	130			

a. Dependent Variable: E-Money (Y)

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kepercayaan (X2), Persepsi Resiko (X3),

Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,330 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,68 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $31,330 > 2,68$ , dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan (X1), persepsi kepercayaan (X2), dan persepsi risiko (X3) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y) pada PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan.

**d. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)**

Menurut Bawono (2006 : 92) koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X1,2,3). Bila nilai  $R^2$  mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen, jika ternyata dalam perhitungan nilai  $R^2 = 0$  maka ini menunjukkan bahwa variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen.

**Tabel 4.22**

**Uji  $R^2$**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	1,325

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan (X1), Persepsi Kepercayaan (X2), Persepsi Resiko (X3),

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,412, hal ini berarti pengaruh variabel X1, X2, dan X3 kepada variabel Y sebesar 412% dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel persepsi kemudahan (X1), persepsi kepercayaan (X2), dan persepsi risiko (X3) terhadap variabel E-money (Y).

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Muticollinearity

Uji multicollinearity digunakan untuk menguji adanya korelasi antara variabel bebas. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*)

**Tabel 4.23**

#### Hasil Uji Multikolinearilitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,433	1,593		2,155	,033		
Persepsi Kemudahan (X1)	,277	,105	,203	2,645	,009	,771	1,296
Persepsi Kepercayaan (X2)	,330	,091	,328	3,642	,000	,558	1,791
Persepsi Resiko (X3)	,269	,083	,270	3,225	,002	,645	1,550

a. Dependent Variable: E-Money (Y)

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Berdasarkan hasil tabel di atas, diketahui nilai VIF X1 (Persepsi Kemudahan) sebesar 1,296, X2 (Persepsi Kepercayaan) sebesar 1,791, X3 (Persepsi Risiko) sebesar 1,550 dengan demikian ke tiga variabel terbebas dari masalah multikolinearitas, karena nilai VIF diatas tersebut kurang dari 10,00, maka penelitian ini layak untuk di pakai.

##### b. Uji Heteroscedasticity

Uji heteroscedasticity bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Dasar pengambilan Kepuasannya adalah jika t-test > t tabel (sig.< 0,05), maka H<sub>0</sub> ditolak, artinya dalam persamaan regresi tersebut terdapat heteroskendastisitas dan jika t-test < t tabel (sig > 0,05), maka H<sub>0</sub> diterima artinya dalam persamaan regresi tersebut tidak terdapat heteroskendastisitas.



**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Heteroskendastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,025	1,005		3,010	,003		
Persepsi Kemudahan (X1)	-,078	,066	-,117	-1,181	,240	,771	1,296
Persepsi Kepercayaan (X2)	-,053	,057	-,107	-,920	,359	,558	1,791
Persepsi Resiko (X3)	,002	,053	,004	,039	,969	,645	1,550

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, diketahui nilai sig. persepsi kemudahan (X1) sebesar 0,240, sig. persepsi kepercayaan (X2) sebesar 0,359, sig. persepsi risiko (X3) sebesar 0,969 dengan demikian ketiga variabel terbebas dari masalah heteroskendastisitas karena nilai sig > 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima atau penelitian ini layak untuk dipakai.

**c. Uji Normality**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi kedua variabel (variabel dependen dan variabel independen) yang dipakai mempunyai distribusi normal atau tidak. Jika probabilitas > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima, yaitu variabel residual terdistribusi normal atau kebalikannya.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Normality**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		131
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4,5918766
	Std. Deviation	,83620379
Most Extreme Differences	Absolute	,171
	Positive	,076
	Negative	-,171
Kolmogorov-Smirnov Z		0,430
Asymp. Sig. (2-tailed)		,175

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Tabel di atas menunjukkan N=131 yang berarti jumlah sampel yang berarti jumlah sampel yang diambil sebanyak 127, nilai *kolmogorov-smirnov z* menunjukkan angka 0,430 dan Asymp.Sig (2-tailed) menunjukkan 0,175. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena Asymp. Sig (2-tailed) lebih dari 0,05 atau 5%.

#### d. Uji Linearity

Pengujian linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi model yang kita gunakan sudah tepat atau lebih baik dalam spesifikasi model bentuk lain. Jika  $X^2$  hitung <  $X^2$  tabel, maka spesifikasi model persamaan linier adalah benar. Berikut merupakan tabel hasil perkalian jumlah data dengan  $R^2$ .

**Tabel 4.26**  
**Persepsi Kemudahan (X1) dan E-Money (Y)**

#### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
E-Money (Y) * Persepsi Kemudahan (X1)	,362	,131	,398	,158

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Pengujian linearitas menggunakan uji lagrange multiplier ditujukan untuk mencari  $X^2$  hitung dan  $X^2$  tabel, yang mana  $X^2$  hitung =  $n * R^2 = 131 * 0,131 = 17,161$ . Dengan tingkat signifikan 5% dan df : 131 maka  $X^2$  tabel = 158,712

Dengan begitu maka nilai  $X^2$  hitung <  $X^2$  tabel pada persepsi kemudahan (X1) sehingga spesifikasi model persamaan linier adalah benar.

**Tabel 4.27**

**Persepsi Kepercayaan (X2) dan E-Money (Y)**

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
E-Money (Y) * Persepsi Kepercayaan (X2)	,472	,223	,677	,458

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Pengujian linearitas menggunakan uji lagrange multiplier ditujukan untuk mencari  $X^2$  hitung dan  $X^2$  tabel, yang mana  $X^2$  hitung =  $n * R^2 = 131 * 0,223 = 29,213$ . Dengan tingkat signifikan 5% dan df : 131 maka  $X^2$  tabel = 158,712

Dengan begitu maka nilai  $X^2$  hitung <  $X^2$  tabel pada persepsi kepercayaan (X2) sehingga spesifikasi model persamaan linier adalah benar.

**Tabel 4.28**

**Persepsi Risiko (X3) dan E-Money (Y)**

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
E-Money (Y) * Persepsi Resiko (X3)	,498	,248	,636	,404

*Sumber : SPSS 20.0 Data Diolah 2021*

Pengujian linearitas menggunakan uji lagrange multiplier ditujukan untuk mencari  $X^2$  hitung dan  $X^2$  tabel, yang mana  $X^2$  hitung =  $n * R^2 = 131 * 0,248 = 32,488$ . Dengan tingkat signifikan 5% dan df : 131 maka  $X^2$  tabel = 158,712

Dengan begitu maka nilai  $X^2$  hitung <  $X^2$  tabel pada persepsi risiko ( $X_3$ ) sehingga spesifikasi model persamaan regresi linier adalah benar.

## 5. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Hipotesis 1 (H1)

Dari hasil uji  $t_{test}$  nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan sebesar 2,645 dengan taraf signifikan 0,009 dan nilai  $\beta_1 X_1$  sebesar 0,277. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Dengan demikian dinyatakan terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan sehingga hipotesis H1 diterima.

### b. Uji Hipotesis 2 (H2)

Dari hasil uji  $t_{test}$  nilai  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan sebesar 3,642 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai  $\beta_2 X_2$  sebesar 0,330. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel persepsi kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Dengan demikian dinyatakan terdapat pengaruh persepsi kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan sehingga hipotesis H2 diterima.

### c. Uji Hipotesis 3 (H3)

Dari hasil uji  $t_{test}$  nilai  $t_{hitung}$  variabel risiko sebesar 3,225 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai  $\beta_3 X_3$  sebesar 0,269. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Dengan demikian dinyatakan terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan sehingga hipotesis H3 diterima.

#### d. Uji Hipotesis 4 (H4)

Dari hasil uji  $F_{test}$  perbandingan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,330 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Dengan demikian maka H4 diterima. .

### E. Pembahasan

Dalam melakukan penelitian, peneliti secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada Bank SUMUT KC Syariah Medan selanjutnya peneliti mengolah data hasil dari angket yang telah disebarkan oleh peneliti sebarakan dengan menggunakan SPSS 20.0

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan (X1), persepsi kepercayaan (X2), persepsi risiko (X3) terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money (Y) pada nasabah Bank SUMUT KC Syariah Medan.

Pembahasan mengenai pengaruh dari masing-masing variabel akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Persepsi Kemudahan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E- Money (Y)

Hasil penelitian hipotesis (H1) membuktikan terdapat pengaruh antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan sebesar 2,645 dengan taraf signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05. Pengujian ini membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Nasabah Bank SUMUT KC Syariah Medan yang beranggapan bahwa layanan e-money mudah dimengerti dan digunakan, maka layanan mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh nasabah. Sebaliknya, apabila e – money dipersepsikan tidak mudah dimengerti dan digunakan maka layanan tersebut tidak digunakan dan tidak menimbulkan rasa minat nasabah. Apabila E –

Money dipersepsikan nasabah mudah dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk dijalankan atau digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha. Sebaliknya, apabila e – money dipersepsikan nasabah tidak mudah untuk dipelajari, maka layanan e – money tersebut tidak menimbulkan rasa minat bagi para nasabah untuk menggunakannya.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dien Ilham Genady pada tahun 2018 terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kemudahan terhadap Kepuasan penggunaan uang elektronik di masyarakat (Studi kasus di Provinsi DKI Jakarta). Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Mutia Andela Putri pada tahun 2020 menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan produk BSM e-money (Studi Kasus BSM KCP Medan Setia Budi).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan Persepsi Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money pada Nasabah Bank SUMUT KC Syariah Medan. Semakin tinggi persepsi kemudahan seseorang, maka semakin tinggi minat menggunakan e-money karena nasabah berkeyakinan bahwa penggunaan e-money tersebut dapat dengan mudah dimengerti.

## **2. Persepsi Kepercayaan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E- Money (Y).**

Hasil penelitian hipotesis (H2) membuktikan terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan sebesar 3,642 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Pengujian ini membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Nasabah Bank SUMUT KC Syariah Medan yang beranggapan bahwa layanan e-money dapat memberikan keamanan bagi dirinya, maka kepercayaan akan diperoleh dari nasabah. Kepercayaan terhadap suatu sistem layanan e-money akan menentukan Kepuasan konsumen untuk melakukan sistem ini.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gilang

Tri Pamungkas pada tahun 2018 terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kepercayaan terhadap Penggunaan E – Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kac. Binjai Kota, Kota Binjai).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan Persepsi Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money di Bank SUMUT KC Syariah Medan. Semakin tinggi persepsi kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi minat menggunakan e-money karena nasabah percaya bahwa penggunaan e-money tersebut dapat memberikan pengaruh positif dan meningkatkan kepercayaannya.

### **3. Persepsi Risiko (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money (Y).**

Hasil penelitian hipotesis (H3) membuktikan terdapat pengaruh antara risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel risiko sebesar 3,225 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Pengujian ini membuktikan bahwa risiko yang semakin kecil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Artinya apabila risiko yang semakin kecil, maka semakin banyak nasabah PT. Bank SUMUT KC Syariah Medan untuk menggunakan e-money. Sebaliknya, apabila risiko semakin besar maka keputusan nasabah menggunakan e-money akan cenderung mengalami penurunan.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gilang Tri Pamungkas pada tahun 2018 terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi risiko terhadap Penggunaan E – Money (Studi Kasus Minimarket Indomaret Kac. Binjai Kota, Kota Binjai).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money pada Nasabah Bank SUMUT KC Syariah Medan. Menurut Pavlou, risiko ialah suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan “iya” atau “tidak” melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan ini perlu diperhatikan oleh pihak penerbit uang elektronik (e-money) guna meminimalkan persepsi masyarakat akan risiko transaksi yang dapat terjadi, akibat transaksi yang

dilakukan secara elektronik dengan tujuan agar pengguna uang elektronik terhindar dari berbagai kekhawatiran pada saat bertransaksi menggunakan uang elektronik. Beberapa faktor risiko yang dapat terjadi oleh pengguna uang elektronik diantaranya ialah risiko terkena hacker, risiko kesalahan dalam memasukkan nomor.

Tingginya peristiwa kejahatan cyber menjadi salah satu risiko yang ditimbulkan system teknologi e-money. Sehingga kekhawatiran nasabah dalam menggunakan e-money semakin tinggi. Nasabah menyadari bahwa risiko keamanan informasi yang ditimbulkan oleh e-money itu ada. Namun ketika perbankan dapat memberikan jaminan keamanan pada suatu risiko maka nasabah masih tertarik untuk menggunakan. Hal ini dapat dilakukan oleh pihak perbankan dengan pemakaian sistem pengamanan berlapis.

#### **4. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Risiko Secara Bersama – Sama Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money.**

Hasil pengujian hipotesis keempat diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 31,330 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan E-Money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko semakin kecil maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

Persepsi kemudahan dapat mempengaruhi nasabah dalam memutuskan layanan e-money. Semakin tinggi persepsi kemudahan, maka semakin tinggi keputusan nasabah menggunakan e-money karena nasabah berkeyakinan bahwa penggunaan e-money tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Kepercayaan dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan e-money. Tingkat risiko yang kecil dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan e-money.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kemudahan (X1) terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money (Y) pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan. Sehingga semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Dengan demikian  $H_{a1}$  terbukti.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi kepercayaan (X2) terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money (Y) pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan. Sehingga semakin tinggi persepsi kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Dengan demikian  $H_{a2}$  terbukti.
3. Terdapat risiko yang semakin kecil berpengaruh positif dan signifikan persepsi risiko (X3) terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money (Y) pada PT.Bank Sumut KC Syariah Medan. Sehingga semakin kecil risiko maka semakin tinggi kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Dengan demikian  $H_{a3}$  terbukti.
4. Terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko secara bersama – sama terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan. Dengan kata lain, seorang karyawan PT. Bank Sumut KC Syariah Medan harus dapat melayani nasabah sesuai standar yang sudah ditentukan, sehingga tercipta adanya kemudahan, kepercayaan bagi nasabah dalam menggunakan layanan e-money, serta dengan adanya tingkat risiko dalam layanan tersebut semakin rendah maka semakin tinggi kepuasan nasabah menggunakan e-money pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat untuk nasabah dan bank penyedia layanan e-money,

serta peneliti selanjutnya berkaitan dengan persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money :

1. Bagi PT. Bank Sumut KC Syariah Medan, peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan pihak manajemen guna meningkatkan suatu produk melalui peningkatan kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap suatu produk yang telah dipasarkan, sehingga nasabah dapat menyukai produk tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Salam. Kajian Kebendaan Digital Dalam Hukum Keperdataan Indonesia, Proceeding Konferensi Nasional Hukum Perdata : Mengevaluasi Kesiapan Hukum Perdata Nasional Indonesia dalam Menghadapi Tantangan Masa Depan. Banjarmasin : Fakultas Hukum Universitas Mangkurat. 2014.
- Baihaqi, Ahmad. “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Unza Vitalis Salatiga”. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah S1 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga. 2014.
- Bawono, Anton. *Multivariate Analysis dengan SPSS*, Salatiga: STAIN Salatiga Press. 2006.
- Davis, Gordon B, Kerangka Dasar : Sistem Informasi Manajemen, Seri Manajemen No. 90-A, cet.12 (Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo, 2016.
- Fadhli, Muhammad dan Rudy Fachruddin. “Pengaruh Persepsi nasabah atas risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*. No. 2. Volume 1. 2016.
- FAI UMSU, *Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir*, Medan: CV. Bildung Nusantara. 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.
- [https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI\\_160814-Emoney.pdf](https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI_160814-Emoney.pdf) (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 50 WIB)
- [https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI\\_181716-Emoney.pdf](https://www.bi.go.id/licensing/helps/PBI_181716-Emoney.pdf) (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 55 WIB)
- <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/ssp/uang-elektronik/jumlah.aspx> (diakses pada tanggal 11 April 2021, Pukul 23 : 58 WIB)

[https://www.gosumut.com/berita/baca/2018/03/03/bank-sumut-meluncurkan-emoney-cobranding-sepp-dan-emartabe-card](https://www.gosumut.com/berita/baca/2018/03/03/bank-sumut-meluncurkan-<u>emoney-cobranding-sepp-dan-emartabe-card</u>) diakses pada tanggal 19 Maret 2021, Pukul 13 : 25 WIB.

<https://uprint.id/blog/fungsi-dan-keuntungan-menggunakan-e-money/> diakses pada tanggal 19 Maret 2021, Pukul 14 : 00 WIB.

<https://pendidikan.co.id/pengertian-kerangka-berpikir/> diakses pada tanggal 03 April 2021, Pukul 12 : 56 WIB.

Ikatan Akuntansi Indonesia. *Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Bank Syariah*, Jakarta : Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia. 2002.

Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, ed.keenam, cet.2, Yogyakarta : BPFE. 2015.

Kasmir, *Dasar – Dasar Perbankan*, (edisi revisi 2014). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2014.

----- *Manajemen Perbankan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2003.

Kurniawan, Albert. *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta. 2014.

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2014.

Muhammad Ras Muis dan Muhammad Andi Prayogi, "Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kapuasan Nasabah," dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 8, h. 25, 2021.

Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia. 2011.

Perwataatmadja, Karnean dan Syafe'I, M. Antonio. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta : PT. Dana Bakhti Wakaf. 1997.

Pride dan Ferrel, *Pemasaran : Teori dan Praktek Sehari-Hari*, diterjemahkan oleh Daniel Wijaya, Ed. VII, Jilid 1, Jakarta : Binapura Aksara. 2015.

- Reza, Suci Syafira. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli E-Money Di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Ekonomi Syariah Surabaya. 2015.
- Satria Tirtayasa dan Hazmanan Khair, “Keputusan Pembeli : Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam *Jurnal Insprasi Bisnis dan Manajemen*, Volume 5, h. 67, 2021.
- Setyaningrum, Ari et.al, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta : Andi. 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV. Alfabeta. 2005.
- Tjini, dan Baridwan. “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking”. *Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang*. 2011.

# **LAMPIRAN**

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Identitas Responden

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda checklist (√)

1. Nama Responden : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki – laki       Perempuan
3. Usia :  < 25 Thn       >30 Thn       25-30 Thn
4. Status Pernikahan :  Lajang       Menikah       Janda/Duda
5. Pendidikan Terakhir :  SMA       D3       S1
6. Pekerjaan :  Pelajar       PNS       Wiraswasta  
 Pegawai Swasta
7. Penghasilan Perbulan :  < Rp.5 juta       Rp. 5 jt – 25 jt  
 Rp. 25 jt – 50 jt       > Rp. 50 juta

### B. Pernyataan Koesioner

Petunjuk :

Isilah semua pertanyaan dalam kuesioner sesuai kenyataan, dengan cara memberi tanda ceklis (√) pada kotak pilihan yang sudah tersedia.

**Keterangan :**

- |    |                 |     |                       |
|----|-----------------|-----|-----------------------|
| SS | : Sangat Setuju | TS  | : Tidak Setuju        |
| S  | : Setuju        | STS | : Sangat Tidak Setuju |
| N  | : Netral        |     |                       |

### 1. Variabel Persepsi Kemudahan (X1)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan E-Money sangat mudah dimengerti.					
2	Kartu E-Money mudah untuk dipelajari cara penggunaannya					
3	E-Money mudah digunakan pada saat melakukan transaksi.					

### 2. Variabel Persepsi Kepercayaan (X2)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan layanan sistem yang baik pada bank.					
2	Transaksi dengan e-money dapat dilakukan dengan cepat					
3	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam transaksi menggunakan e-money					
4	Saya percaya e-money aman untuk digunakan					

### 3. Variabel Persepsi Risiko (X3)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Transaksi melalui E-Money memiliki keamanan yang tinggi					
2	Bertransaksi menggunakan layanan E-Money memiliki risiko yang besar					
3	Saya mengalami kerugian jika bertransaksi menggunakan E-Money untuk bertransaksi yang melibatkan jasa perbankan.					
4	Gangguan jaringan e-money sangat rendah					



#### 4. Variabel Penggunaan E-Money (Y)

No	Pernyataan	Pilihan				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya berminat untuk menggunakan E-Money karena mendapat rekomendasi dari rekan – rekan saya.					
2	Saya memutuskan menggunakan e-money untuk transaksi pembayaran.					
3	Saya memutuskan menggunakan e-money karena memberikan keamanan bagi penggunanya.					
4	Saya memutuskan untuk menggunakan layanan e-money dimasa yang akan datang					

**TABULASI JAWABAN KARAKTERISTIK NASABAH**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Status Pernikahan</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Penghasilan</b>
1	1	1	2	3	2	1
2	2	2	2	2	2	1
3	2	1	1	3	3	1
4	2	2	2	1	3	1
5	1	3	1	3	3	1
6	1	1	1	1	4	1
7	2	3	1	2	3	1
8	2	2	1	3	2	2
9	1	1	2	1	4	2
10	1	2	2	3	2	1
11	1	2	2	3	3	3
12	1	1	1	1	4	1
13	1	1	1	1	4	1
14	1	3	2	2	3	1
15	1	2	2	2	3	1
16	1	3	2	2	3	2
17	1	1	1	1	3	3
18	1	2	2	3	2	2
19	2	3	3	3	3	2
20	1	2	3	3	2	1
21	1	1	1	2	4	1
22	1	2	2	3	2	2
23	1	1	1	1	4	1
24	1	3	2	3	2	3
25	1	3	2	1	4	1
26	2	1	1	2	4	1
27	1	3	1	3	2	2
28	2	1	1	2	3	1
29	2	2	3	3	3	1
30	2	3	2	2	4	1
31	1	3	1	3	2	3
32	2	2	3	3	3	1
33	1	3	1	2	3	1
34	1	3	2	3	4	1
35	1	2	2	3	4	2
36	1	1	2	2	3	1
37	2	3	2	3	3	2

38	1	2	3	3	2	3
39	1	1	1	2	4	1
40	1	2	3	3	2	2
41	1	1	2	2	3	1
42	1	3	3	3	3	1
43	2	3	1	2	3	1
44	2	1	1	2	4	1
45	2	2	3	3	2	2
46	1	1	1	2	3	1
47	1	3	2	3	4	1
48	2	1	1	3	3	1
49	2	3	1	3	4	1
50	1	1	1	2	3	1
51	2	3	2	3	2	2
52	1	3	2	3	3	1
53	1	1	1	3	4	1
54	2	3	2	2	4	1
55	1	1	1	2	4	1
56	1	2	2	3	2	2
57	1	1	1	2	2	1
58	1	3	2	2	2	2
59	1	1	1	2	3	1
60	1	3	2	3	2	2
61	1	2	2	3	2	2
62	1	1	1	3	4	1
63	1	3	2	3	3	1
64	2	1	1	3	3	1
65	1	3	3	3	4	1
66	1	1	2	2	3	1
67	2	1	2	3	2	2
68	1	3	2	2	3	1
69	1	1	1	2	4	1
70	2	1	1	2	3	1
71	1	1	2	3	2	1
72	1	3	3	2	3	2
73	2	2	1	2	2	2
74	1	1	2	1	3	1
75	1	3	1	3	2	2
76	1	2	3	2	2	2
77	1	3	2	3	2	2
78	1	2	2	3	2	2

<b>79</b>	1	1	1	2	3	1
<b>80</b>	1	1	1	2	4	1
<b>81</b>	2	1	1	3	4	1
<b>82</b>	2	3	2	2	3	1
<b>83</b>	2	1	2	2	4	1
<b>84</b>	1	3	2	3	2	2
<b>85</b>	2	3	1	3	2	2
<b>86</b>	1	2	3	3	2	2
<b>87</b>	1	3	2	3	2	2
<b>88</b>	1	1	2	2	3	1
<b>89</b>	2	3	2	3	2	2
<b>90</b>	2	3	1	3	2	2
<b>91</b>	2	1	1	2	2	1
<b>92</b>	2	1	1	2	3	1
<b>93</b>	2	1	1	1	2	2
<b>94</b>	1	2	2	3	2	2
<b>95</b>	1	3	2	2	3	1
<b>96</b>	1	2	3	3	2	2
<b>97</b>	1	1	1	3	2	2
<b>98</b>	2	3	2	3	2	1
<b>99</b>	1	2	2	1	3	1
<b>100</b>	2	1	2	2	2	1
<b>101</b>	2	3	1	2	4	1
<b>102</b>	2	3	1	3	2	2
<b>103</b>	2	1	1	2	3	1
<b>104</b>	2	3	1	3	2	2
<b>105</b>	1	2	3	3	2	2
<b>106</b>	1	1	1	2	4	1
<b>107</b>	1	3	2	3	4	1
<b>108</b>	2	1	1	2	3	1
<b>109</b>	1	1	2	2	3	1
<b>110</b>	1	3	2	3	2	2
<b>111</b>	1	1	3	2	2	1
<b>112</b>	1	3	2	3	2	2
<b>113</b>	1	3	2	3	2	1
<b>114</b>	1	3	2	3	2	2
<b>115</b>	1	1	1	2	4	1
<b>116</b>	2	1	1	3	3	1
<b>117</b>	1	3	2	3	2	2
<b>118</b>	2	3	2	3	2	2
<b>119</b>	1	1	1	3	2	2

120	1	3	2	3	2	2
121	1	3	3	2	3	1
122	2	3	1	2	3	1
123	1	1	1	3	4	1
124	2	3	2	3	4	1
125	2	2	2	3	4	1
126	1	1	1	2	3	1
127	2	2	2	3	4	2
128	1	2	2	3	3	2
129	1	2	2	3	3	2
130	1	2	2	3	3	2
131	1	2	2	3	3	2

No	Persepsi Kemudahan			Persepsi Kepercayaan				Persepsi Risiko				E-Money			
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5
2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
16	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4

25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	4	5	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	2
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3
46	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
51	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
52	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
53	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
54	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
56	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
57	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5
58	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
59	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
60	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
61	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
63	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
64	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
65	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4

<b>66</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
<b>67</b>	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
<b>69</b>	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>70</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
<b>71</b>	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
<b>72</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>73</b>	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
<b>74</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
<b>75</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
<b>76</b>	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
<b>77</b>	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
<b>78</b>	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>79</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
<b>80</b>	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>81</b>	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>82</b>	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
<b>83</b>	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>84</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>85</b>	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
<b>86</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
<b>87</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>88</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
<b>89</b>	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>90</b>	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
<b>91</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>92</b>	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
<b>93</b>	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>94</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
<b>95</b>	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
<b>96</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
<b>97</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>98</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
<b>99</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
<b>100</b>	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
<b>101</b>	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>102</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
<b>103</b>	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
<b>104</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>105</b>	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
<b>106</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5

<b>107</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
<b>108</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
<b>109</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>110</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>111</b>	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
<b>112</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
<b>113</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
<b>114</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
<b>115</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
<b>116</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
<b>117</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>118</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>119</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
<b>120</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
<b>121</b>	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>122</b>	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
<b>123</b>	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
<b>124</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>125</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>126</b>	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>127</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
<b>128</b>	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>129</b>	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
<b>130</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>131</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dia menjajah Acral di agar dibuktikan  
Nama dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Muktiar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id  
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

02 Syakban 1442 H  
16 Maret 2021 M

Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dewi Permata Sari  
Npm : 1701270026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,70  
Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Implementasi Dan Dampak Etika Bisnis Islam Terhadap Perkembangan Bisnis Pada Supermarket 212 Mart Medan	/	/	/
2	Hubungan Keterlibatan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Bank (Studi Kasus PT. Bank Sumut KC Syariah Medan)	/	/	/
3	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.	ACC 16/3/21 /	Dr. Maya Sari S.E. Ak. M.Si /	ACC 18/3/21 /

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
Hormat Saya

Dewi Permata Sari

Keterangan :  
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :  
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU  
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi  
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mempunyai surat ini agar ditunjukkan Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Bani No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

02 Syakban 1442 H  
16 Maret 2021 M



Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dewi Permata Sari  
Npm : 1701270026  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,70  
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Implementasi Dan Dampak Etika Bisnis Islam Terhadap Perkembangan Bisnis Pada Supermarket 212 Mart Medan	✓	✓	✓
2	Hubungan Keterlibatan Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pada Pegawai Bank (Studi Kasus PT. Bank Sumut KC Syariah Medan)	✓	✓	✓
3	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.	ACC 16/3/21 ✓	Dr. Maya Sari S.E. Ak. M.Si 18/3/21	✓

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
Hormat Saya

Dewi Permata Sari

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila terjemah telah selesai dimatikan  
 Menjal dan terjemahnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : SL (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M. E. I  
 Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E., Ak. M.Si,CA

Nama Mahasiswa : Dewi Permata Sari  
 Npm : 1701270026  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
28 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Latar belakang belum jelas fenomena permasalahan yang muncul</li> <li>- Identifikasi masalah sesuaikan dengan indikator variable yang digunakan, sesuaikan dengan fenomena yang ada di latar belakang</li> <li>- Perbaiki rumusan masalah, tidak menggunakan kata bagaimana tetapi apakah</li> <li>- Perbaiki tujuan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah</li> </ul>		
01 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tambahkan teori yang mendukung variable dan gunakan referensi 5 tahun terakhir</li> <li>- Tambahkan penelitian terdahulu</li> <li>- Tabel waktu penelitian diisi semuanya</li> <li>- Jelaskan indikator variable pada definisi operasional, Jelaskan jumlah populasi dan sampel dan jelaskan siapa yang menjadi responden</li> </ul>		
06 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertajam pembahasan, menganalisis hasil penelitian, menjawab identifikasi masalah dan rumusan masalah, didukung oleh teori dan didukung oleh penelitian sebelumnya</li> <li>- Kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan</li> </ul>		
15 September 2021	ACC Sidang Meja Hijau		

Medan, 15 September 2021

Diketahui/Disetujui  
 Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M. E. I

Pembimbing Proposal

Assoc. Prof. Dr. Maya Sari S.E., Ak. M.Si,CA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
 Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila disajikan surat ini agar ditunjukkan Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
 Fakultas : Agama Islam  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA  
 Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA

Nama Mahasiswa : Dewi Permata Sari  
 Npm : 1701270026  
 Semester : VIII  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
09 April 2021	Latar belakang tambahkan teori, indikator dari variable, dan penelitian sebelumnya.		
13 April 2021	Identifikasi masalah sesuaikan dengan indikator masalah		
23 April 2021	Sesuaikan rumusan masalah, tujuan penelitian		
26 April 2021	ACC BAB 1 sampai BAB 3		

Medan, 7-8-2021

Diketahui/Disetujui  
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Dr. Maya Sari S.E, Ak, M.Si, CA

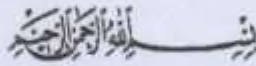


**UMSU**

UIN (Universitas Islam Negeri)  
Bila merjanda nati mi apu diadukan  
Nomer dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri N0 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663  
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI  
PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari **Senin, 21 Juni 2021** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Permata Sari  
Npm : 1701270026  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan .

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	
Bab II	
Bab III	Perbaiki pada sub bab populasi, sub bab sampel hanya jumlah sampelnya, pindahkan rumus pada sub bab sampel ke sub bab teknik penarikan sampel.
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 21 Juni 2021

Tim Seminar

Ketua

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)

Pembimbing

(Dr. Maya Sari S.E, Ak. M.Si,CA)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)

Pembahas

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjabah surat ini agar dibekalkan  
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari  
Senin, 21 Juni 2021 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Permata Sari  
Npm : 1701270026  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Proposal : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan  
Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

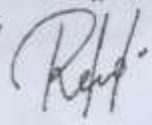
Medan, 21 Juni 2021

Tim Seminar


Ketua Program Studi

  
(Selamat Pohan, S.Ag, MA)


Sekretaris Program Studi

  
(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)

Pembimbing


  
(Dr. Maya Sari S.E, Ak. M.Si,CA)

Pembahas

  
(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan  
Wakil Dekan I

  
Zailani, S.PdI, MA



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjangkit surat ini agar dilevelkan  
semer dan langganinya.

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan, 20238 Telp. (061) 6622400, 7333162, Fax. (061) 6623474, 6631003  
Website : [www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id) E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 70/IL.3/UMSU-01/F/2021  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

25 Dzulqaidah 1442 H  
06 Juli 2021 M

Kepada Yth :  
Pimpinan PT. Bank Sumut KC Syariah Medan  
di

Tempat.

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

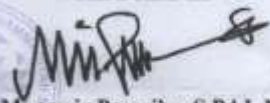
Nama : Dewi Permata Sari  
NPM : 1701270026  
Semester : VIII  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E - Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

A.n Dekan,

Wakil Dekan III

  
Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA

CC: File

KANTOR CABANG SYARIAH: MEDAN

**KANTOR PUSAT**  
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652  
Medan, 04 Agustus 2021

Nomor : 467 /KCSy01-Ops/L/2021  
Lampiran :-

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di -  
Tempat

**Hal : Izin Riset**

Asalamu'alaikum Wr. Wb .  
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara nomor : 70/IL3/UMSU-01/F/2021 tanggal 06 Juli 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :  
Nama : Dewi Permata Sari  
NIM : 1701270026  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan
2. **Disetujui** unruk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Kantor Cabang Syariah Medan dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Demikian disampaikan, atas penerimaanya di ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb  
PT. Bank Sumut  
Kantor Cabang Syariah Medan  
Pemimpin Operasional Cabang

  
**ZULFIKAR**  
NPP. 1239.160677.110804

**BANKSUMUT Syariah**  
KANTOR CABANG SYARIAH  
MEDAN



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Dewi Permata Sari  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 11 Mei 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. Garuda Gg. Sidarum No. 72 D1  
Anak Ke : 5 dari 5 bersaudara

### Nama Orang Tua

Ayah : Hermansyah Tanjung  
Ibu : Arliana  
Alamat : Jl. Garuda Gg. Sidarum No. 72 D1

### Pendidikan Formal

1. Tahun 2006-2012 SD Negeri 9 Medan
2. Tahun 2012-2014 SMP Negeri 9 Medan
3. Tahun 2014-2017 SMA Negeri 15 Medan
4. Tahun 2017 sampai sekarang tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 15 September 2021

Hormat Saya



Dewi Permata Sari