

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT  
UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi  
Syarat – Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Pada Program Study Perbankan Syariah*

Oleh :

**MUNIATI SULAM**

**NPM : 1901270033**



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT  
UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :

Muniati Sulam  
1901270033

**Program Studi Perbankan Syariah**

Pembimbing



Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

## “PERSEMBAHAN”

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Karya Ilmiah Ini Saya Persembahkan Kepada Kedua Orang Tua,  
Saudara, dan Sahabat Tercinta

Ayahanda Alm. Rasminuddin

Ibunda Ernawati Ras

Kakak Rina Demitra, S.Pd

Abang Iparku Dr. Ruli Hardemi

Abang Kusmayadi Era, SH

Adik Andi Muarif Era

Ponakan Zehan & Shanum

Para Sahabat Jannah Elvina Dwinta Sihotang, dan Khoirun Nisa

Yang Selalu Setia Menjadi Support System Terbaik  
Dan Masih Membrosamai Sampai Saat Ini

“Motto”

Jadilah Seperti Kopi.

Tidak Perlu Manis Untuk Disukai Banyak Orang

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

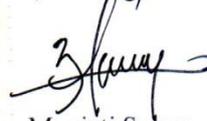
Nama : Muniati Sulam  
NPM : 1901270033  
Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota” merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia bertindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 21 Agustus 2023





Muniati Sulam

1901270033

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT  
UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
PADA BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA**

Oleh :

**Muniati Sulam**

1901270033

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

Medan, 29 Agustus 2023

Pembimbing



Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

Medan, 21 Agustus 2023

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Muniati Sulam yang berjudul **"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si**

## BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

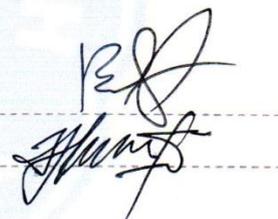
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : Muniati Sulam  
NPM : 1901270033  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Semester : VIII  
Tanggal Sidang : 14/09/2023  
Waktu : 09.00 s.d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Rahmayati, SE.I, M.EI  
PENGUJI II : Selamat Pohan, S.Ag, MA



### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib,

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Muniati Sulam  
NPM : 1901270033  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT MASYARAKAT UNTUK  
MENGUNAKAN LAYANAN MOBILE  
BANKING PADA BANK MUAMALAT  
KC MEDAN BALAIKOTA

Medan, 29 Agustus 2023

Pembimbing

Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI

Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan



Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Muniati Sulam  
NPM : 1901270033  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT MASYARAKAT UNTUK  
MENGUNAKAN LAYANAN MOBILE  
BANKING PADA BANK MUAMALAT  
KC MEDAN BALAIKOTA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 21 Agustus 2023

Pembimbing



Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan,



Dr. Muhammad Qorib, MA

**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.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
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	esdan 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	?	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		Juruf Latin	Nama
ـَ		A	A
ـِ		I	I
ـُ		U	U

## b. Vokal Rangkap

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

Huruf dan Harkat	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي / —	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو / —	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba : كَتَبَ
- fa'ala : فَعَلَ
- kaifa : كَيْفَ

## c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Huruf dan Harkat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / ا	fathah dan alif atau ya	Ā	dan garis di atas
اِي / —	Kasrah dan ya	Ī	dan garis di atas
اُو / —	ḍammah dan wau	Ū	dan garis di atas

Contoh:

- qāla : قَالَ
- māra : مَارَ
- qīla : قِيلَ

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) Ta marbūtah hidup ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan «ammah, transliterasinya (t).
- 2) Ta marbūtah mati, Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

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: روضة الاطفال
- al-Madīnah al-munawwarah : المدينة المنورة
- talhah: 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: ا , ل 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: شئىء
- inna: انا
- 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, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama 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'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz<sup>3</sup>unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital 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:

- Naṣrunminallahi wafatḥunqarib
- 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. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

## ABSTRAK

**Muniati Sulam, 1901270033, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota”, Pembimbing Syahrul Amsari, SE.Sy, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan mobile banking pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket, dengan jumlah sampel 100 nasabah dengan teknik aksidental sampling (pengambilan sampel secara kebetulan). Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Dengan menggunakan program SPSS Versi 23 diperoleh hasil penelitian secara parsial variabel kemudahan pengguna ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai  $t > (3.072 > 1.985)$ , kemanfaatan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai  $t > (2.547 > 1.985)$ , kenyamanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai  $t > (6.693 > 1.985)$ , kepercayaan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai  $t > (3.161 > 1.985)$ . Secara simultan variabel kemudahan pengguna ( $X_1$ ), kemanfaatan ( $X_2$ ), kenyamanan ( $X_3$ ) dan kepercayaan ( $X_4$ ) menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap minat masyarakat menggunakan mobile banking dengan perolehan  $f_{hitung} (116.505) > f_{tabel} (2.47)$  dan nilai signifikan sebesar  $(0.000 > 0.05)$ , nilai  $R_{square}$  sebesar 83.1% sedangkan sisanya 16.9% dijelaskan faktor lain.

**Kata Kunci : Mobile Banking, Kemudahan Pengguna, Kemanfaatan, Kenyamanan, dan Kepercayaan**

## ABSTRACT

**Muniati Sulam, 1901270033, "Factors Influencing Public Interest in Using Mobile Banking Services at Bank Muamalat KC Medan Balaikota".  
Supervisor Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si**

*This study aims to analyze the factors that influence people's interest in using mobile banking services at Bank Muamalat KC Medan Balaikota. The research method uses quantitative methods, the data source used is primary data. The data collection technique used a questionnaire/questionnaire, with a total sample of 100 customers with an accidental sampling technique (accidental sampling). Analysis of the data used is the validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, test the coefficient of determination and test the hypothesis. By using the SPSS Vers 23 program, the results of the study partially show that the user convenience variable ( $X_1$ ) has a significant influence on customers' interest in using mobile banking with a value of  $> (3,072 > 1,985)$ , expediency ( $X_2$ ) has a significant effect on customers' interest in using mobile banking with a value  $> (2,547 > 1,985)$ , convenience ( $X_3$ ) has a significant influence on customers' interest in using mobile banking with a value of  $> (6,693 > 1,985)$ , trust ( $X_4$ ) has a significant influence on customers' interest in using mobile banking with a value of  $> (3,161 > 1,985)$ . Simultaneously the variables of user convenience ( $X_1$ ), usefulness ( $X_2$ ), convenience ( $X_3$ ) and trust ( $X_4$ ) state that there is a jointly significant influence on people's interest in using mobile banking with the acquisition of  $f_{count} (116.505) > f_{table} (2.47)$  and a significant value of  $(0.000 > 0.05)$ , an  $R$ square value of 83.1% while the remaining 16.9% is explained by other factors.*

**Keywords: Mobile Banking, User Ease, Usefulness, Convenience, and Trust**

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas segala rahmat, berkah, serta besarnya karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Starata 1 (S-1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Skripsi ini diajukan dengan judul **“Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Muhammad Rasulullah SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, semoga penulis dan pembaca selalu dalam lindungan Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Banyak hal yang telah Penulis alami dalam proses pembelajaran ini berupa bimbingan, doa dan bantuan oleh dosen pembimbing, keluarga dan rekan-rekan mahasiswa sehingga Penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Alm. Rasminuddin dan Ibunda Ernawati Ras, yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moril maupun materil, serta do'a dan nasehat demi kesuksesan peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assos. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.PdI, M.A selaku wakil dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.PdI, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan pradesa, SE,Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang selalu senantiasa memberikan arahan dan bimbingan yang baik kepada penulis.
9. Seluruh Dosen dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi dan pengetahuan kepada Penulis selama masa studi.
10. Terimakasih kepada Bank Muamalat KC Medan Balaikota yang sudah memberi izin sehingga terlaksananya penelitian ini dengan baik.
11. Dan yang terakhir kepada sahabat seperjuangan saya Khoirun Nisa yang selalu ada kebersamai perkuliahan ini.

Penulis menyadari masi banyak kekurangan dalam penulisan proposal ini, maka dari itu saran dan kritik diperlukan untuk memperbaiki proposal kedepan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, September 2023

Penulis

**MUNIATI SULAM**  
**NPM : 1901270033**

## 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>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS.....</b>	<b>8</b>
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Bank Syariah .....	8
2. Minat .....	10
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Mobile banking</i> .....	12
a. Kemudahan Penggunaan .....	12
b. Kemanfaatan .....	14
c. Kenyamanan .....	15
d. Kepercayaan .....	16
4. <i>Mobile banking</i> Muamalat DIN .....	18
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	18
b. Cara Registrasi Muamalat DIN .....	21
c. Manfaat <i>Mobile Banking</i> Muamalat DIN .....	23
d. Gambar Aplikasi Muamalat DIN .....	24
5. Kajian Penelitian Terdahulu.....	25
B. Kerangka Berpikir .....	31
C. Hipotesis .....	31

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Metode Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
1. Populasi .....	35
2. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
D. Variabel Penelitian .....	36
E. Definisi Oprasional Variabel .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	41
G. Instumen Penelitian .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	44
1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	44
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3. Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Institusi .....	47
1. Bank Muamalat KC Medan Balai kota .....	47
a. Sejarah Umum PT. Bank Muamalat Tbk .....	47
b. Logo Bank Muamalat .....	49
c. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Tbk.....	50
d. Struktur Oganisasi Bank Muamalat.....	50
e. Job Description PT. Bank Muamalat.....	50
B. Deskripsi Identitas Responden .....	56
C. Penyajian Data .....	58
D. Analisis Data.....	60
E. Hasil Penelitian.....	<b>69</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Biaya Transaksi <i>Mobile banking</i> .....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Waktu Penelitian .....	34
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	39
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Usia.....	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Pendapatan .....	57
Tabel 4.4 pekerjaan .....	58
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden.....	58
Tabel 4.6 Item-Total Statistics .....	60
Tabel 4.7 Item-Total Statistics .....	62
Tabel 4.8 Coefficients <sup>a</sup> .....	64
Tabel 4.9 Coefficients <sup>a</sup> .....	66
Tabel 4.10 Coefficients <sup>a</sup> .....	67
Tabel 4.11 ANOVA <sup>b</sup> .....	68
Tabel 4.12 Model Summary <sup>b</sup> .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Langkah Mudah Registrasi Muamalat DIN .....	22
Gambar 2.2 Langkah Mudah Registrasi Muamalat DIN .....	25
Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat KC Medan Balaikota.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat .....	50
Gambar 4.3 P-plot Normalitas .....	63
Gambar 4.4 Histogram Normalitas .....	63
Gambar 4.5 Scatterplot.....	65

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem host to host, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa pada jasa perbankan secara elektronik. Perkembangan E-Banking mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat (Lia Fatimah Sari, 2018).

Layanan internet banking memberikan manfaat untuk nasabah dan bank. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan mereka dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya layanan ini nasabah tidak perlu khawatir akan menghabiskan waktu antri di bank yang tentunya akan membuStuhkan tenaga ekstra. Selain itu, biaya untuk melakukan transaksi jauh lebih murah dengan menggunakan internet banking dibandingkan dengan transaksi menggunakan mesin ATM. Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk setiap kali transaksi menggunakan mesin ATM adalah sebesar Rp 5.000,00 sampai Rp 6.500,00. Namun, jika menggunakan layanan internet banking nasabah hanya perlu mengeluarkan biaya sebesar Rp.250,00. Sedangkan untuk biaya pemberitahuan SMS Banking sebesar Rp. 500.00 dan untuk biaya transfer melalui SMS Banking sebesar Rp. 600.00 menggunakan pulsa (Amaliah, 2019).

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan e-banking (electronic banking). Layanan e-banking saat ini dimiliki oleh hampir semua Bank Umum yang ada, baik dengan jenis delivery channel yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis delivery channel lainnya seperti SMS, telephone, EDC (Electronic Data Capture) dan internet. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak melulu dengan uang tunai (less cash society), sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif melalui e-banking (OJK, 2015).

Gambaran umum yang mudah dimengerti tentang E-Banking sebagai ilustrasinya adalah sebagai berikut : “Meja teller/customer service seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, dimana nasabah pulalah sebagai teller/customer servivenya”. Kemajuan teknologi E-Banking sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data mnelalui jaringan kabel maupun wireless tanpa kabel.

Berbagai penawaran produk jasa yang dikeluarkan oleh bank dengan nasabah, salah satunya ialah menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi konsumen (nasabah) dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, dengan layanan *mobile banking* ini nasabah tidak perlu lagi ke ATM ataupun ke bank untuk melakukan transaksi perbankan seperti mentransfer uang, cek saldo ataupun pembayaran tagihan-tagihan kecuali penarikan uang tunai. Perkemb (Akhmad Fakhrurozi, 2018).

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi Davis (1989), memperkenalkan Technology Acceptance Model (TAM) menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku para penggunanya. Technology Acceptance Model didefinisikan sebagai salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor- faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (acceptance) pengguna faktor-faktor yang mempengaruhi minat penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan dan perilaku, tujuan dan keperluan, serta penggunaan aktual dari pengguna (user) suatu sistem informasi (Amaliah, 2019).

Kehadiran *mobile banking* pastinya sangat membantu mempermudah kebutuhan penggunanya, tetapi tingginya jumlah kejahatan di dalam dunia perbankan tentu akan menjadi sebuah hal yang patut kita cermati, terutama jika kita memang benar-benar telah terbiasa menggunakan berbagai macam aplikasi perbankan. Penggunaan *mobile banking* akan menjadi hal yang sulit untuk

dihindarkan sebab aplikasi ini memberikan banyak kemudahan dalam berbagai transaksi keuangan. Mengingat tingginya resiko di dalam penggunaannya maka kita harus memperhatikan dengan benar cara menggunakan dan juga mengantisipasi berbagai tindakan kejahatan di dalam *mobile banking*. Hal ini akan membantu kita untuk mengamankan rekening dan berbagai macam informasi serta dana yang terdapat di dalamnya ((Lia Fatimah Sari, 2018).

Meskipun banyak keuntungan bagi nasabah, namun pada kenyataannya nasabah jarang menggunakan layanan *mobile banking*, hal ini disebabkan karena tidak adanya jaringan internet yang menyebabkan sering terputusnya penggunaan layanan *mobile banking*, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan transaksi secara manual, langsung ke bank untuk mengantri. Salah satu bank syariah di Kota Medan, layanan *mobile banking*, Bank Muamalat kc Medan Balaikota Dengan jumlah nasabah hingga 1.124 pengguna *mobile banking* terbilang cukup besar, namun masih belum optimal jika dibandingkan dengan total jumlah nasabah Bank Muamala KC Medan Balaikota yang berjumlah 2120 nasabah.

Pada hakikatnya layanan *mobile banking* dimaksudkan untuk mempermudah hidup nasabah, oleh karena itu layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Muamalat haruslah memikirkan faktor faktor yang bisa mempengaruhi minat konsumen , adapun faktor tersebut adalah bisa memberikan Kemudahan Penggunaan dalam melakukan layanan perbankannya, memaksimalkan Kemanfaatan dari layanan tersebut sehingga semua segmentasi konsumen bisa merasakan manfaat dari layanan ini, kemudian pihak bank harus memikirkan Kenyamanan pengguna dengan memudahkan interaksi kepada nasabah maka nasabah akan semakin nyaman menggunakan layanan ini dan faktor lain yang harus di penuhi pihak perbankan adalah bisa membangun Kepercayaan dari nasabah dalam menggunakan layanan tersebut dengan cara memberikan rasa aman kepada penggunaan jika menggunakan layanan ini, berdasarkan hasil observasi peneliti masih terdapat beberapa faktor yang konsumen yang belum bisa rasakan secara maksimal, seperti memanfaatkan layanan *mobile banking* dengan efektif, kurangnya rasa percaya karena pernah mengalami gagal transaksi keuangan, interaksi yang tidak ramah kepada orang tua, beberapa hal tersebut

menyebabkan kurangnya minat konsumen dalam menggunakan layanan mobile banking.

Terdapat beberapa penelitian yang mendukung penelitian ini diantaranya adalah penelitian oleh Akhmad Fakhrurozi melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* dengan memodifikasi Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dikembangkan oleh Davis (1986). Hasilnya hanya variabel kemudahan yang berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* dan variabel kegunaan, risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini minat menggunakan *mobile banking*nya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.

Yana Amaliah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh persepsi Nasabah Perbankan terhadap minat menggunakan internet banking (Studi Pada Nasabah Perbankan Internet Banking di BRI kantor cabang Purwakerto)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan internet banking. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan parsial memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan internet banking.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti menggunakan 4 variabel independen dalam penelitian ini yaitu faktor kemudahan penggunaan, faktor kemanfaatan, faktor kenyamanan dan faktor kepercayaan sedangkan variabel dependennya yaitu minat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang tertuang dalam sebuah skripsi dengan judul: “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Pada Bank Muamalat kc Medan Balakota).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut.

1. Masih banyak nasabah yang belum memahami tentang kemudahan bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
2. Rendahnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.
3. Adanya sikap ketidakpercayaan nasabah pada sistem transaksi *mobile banking*.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
2. Apakah kemanfaatan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
3. Apakah kenyamanan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
4. Apakah kepercayaan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?

### **D. Tujuan Penelitian**

Bedasarkan rumusan masalah yang sudah diutarakan sebelumnya adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
2. Untuk mengetahui apakah kemanfaatan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
3. Untuk mengetahui apakah kenyamanan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (pada Bank Muamalat kc Medan Balaikota)?

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah terutama yang berhubungan dengan *mobile banking*.
2. Bagi Bank Muamalat kc Medan Balaikota adalah diharapkan berguna untuk memberikan masukan dan memberikan informasi mengenai pengaruh keputusan nasabah dalam memilih *mobile banking* sehingga dapat meningkatkan kinerja usahanya.
3. Bagi Akademisi diharapkan dapat berguna menjadi bahan referensi atau bacaan khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian yang sejenis.

### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatarbelakangi suatu masalah.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori dan variabel independen maupun dependen, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

#### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, sumber data dan variabel penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dibahas serta saran-saran agar penelitian selanjutnya lebih baik.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Kajian Pustaka**

#### **1. Bank Syariah**

Sejarah perbankan syariah di Indonesia dimulai pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang didirikan di kota Bandung pada tahun 1991 dan PT BPRS Heraukat di Nangroe Aceh Darussalam yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui serangkaian lokakarya "Bunga Bank dan Perbankan" pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor melahirkan adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Hasaan Basri selaku ketua umum, MUI membawakan masalah itu ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI tersebut memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh Sekjen MUI waktu itu HS Prodjokusumo. Izin pendirian dilakukan secara bertahap, yakni dari BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto yang menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Dari hasil ini kemudian berkembang menjadi PT. Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992. Kemudian pada tahun 2008 disahkan UU No. 21 tahun 2008 tentang bangkitnya perbankan syariah di Indonesia (Wikipedia, 2022).

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank pertama di Indonesia yang mengoperasikan semua kegiatannya berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, atau dengan kata lain bank yang tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam (Al Quran dan Hadist), dalam tatacara tersebut di jauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia juga tetap harus berpegang teguh pada prinsip prudential Banking, yaitu prinsip kehati-hatian bank dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria bank sehat (Faisol et al, 2007).

Jumlah perbankan syariah di Indonesia yang semakin banyak dan terus berkembang memperketat iklim persaingan mendapatkan nasabah dan

meningkatkan persaingan kualitas antar bank (Isra Hayati & Yuli Yanti, 2019). Secara mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim, maka hadirnya bank syariah sudah menjadi obsesi banyak orang bahkan sebelum Indonesia merdeka. Dimana saat itu umat Islam di Indonesia terpaksa menggunakan jasa bank konvensional karena belum memiliki lembaga yang bebas riba. (Irmawati, & Amsari, 2022).

Kehadiran Bank Muamalat tidak saja sebagai bank murni Syariah, namun juga sebagai pendorong pengguna jaringan *Real Time Online* terluas di Indonesia. Bank Muamalat memberikan layanan melalui 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi, didukung jaringan lebih dari 3.800 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, serta merupakan satu-satunya bank Syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.

Bank Muamalat selalu melakukan transaksi dengan memakai hukum syariah tidak menjadikan bunga sebagai pedoman dalam memberikan keuntungan. Transaksi yang dilakukan oleh bank Syariah sesuai dengan teori keuangan, *return goes along with risk* (return selalu beringan dengan resiko). Jadi, kegiatan operasional dalam perbankan Syariah berdasarkan prinsip bagi hasil yang selalu memperhatikan aspek keadilan dan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan berbagai pihak yang bersangkutan dengan bersama-sama membagi keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).

Dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Sesuai dengan slogannya *pertama murni syariah*, tentunya segala pelayanan/produk bank Muamalat harus selalu disesuaikan dengan prinsip syariah/Islam, apalagi ditengah-tengah persaingan bank syariah yang semakin pesat, bank Muamalat dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syariah dalam setiap produk dan proses pelayanannya. Hal ini juga terdapat dalam pasal 2 disebutkan bahwa “Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian” yang dimaksud berasaskan prinsip syariah antara lain, adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, *maisyr* (transaksi untung-untungan), *gharar* (transaksi obyeknya tidak jelas), *haram* dan *zalim* (transaksi yang menimbulkan tidakadilan bagi pihak lainnya) (Putra, 2015).

Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (maysir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal (Yumanita, 2005).

Jadi bisa disimpulkan bahwa perbankan Syariah adalah lembaga keuangan yang menjunjung tinggi nilai-nilai Islam sesuai dengan Alquran dan Hadist Nabi.

## **2. Minat**

### **a. Pengertian Minat**

Minat belajar merupakan cara yang cenderung dipilih atau dilakukan seseorang dalam melakukan kegiatan berpikir, menyerap informasi, memproses atau mengolah dan memahami suatu informasi serta mengingatnya dalam memori sebagai perolehan informasi dari pengetahuan, keterampilan atau sikap- sikap dalam memproses informasi tersebut melalui belajar atau pengalaman (Akrim, 2021, p.19).

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki ketertarikan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran (Syiva Noer Faturrozhiah, 2021). Dengan adanya minat maka akan memunculkan kegairahan bagi seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Karena secara terminologi minat juga merupakan salah satu aspek kepribadian yang menjadi pendorong munculnya kemauan dan keinginan dari dalam diri individu untuk menentukan pilihan yang beragam namun masih sejenis (Selamat Pohan, 2022).

Menurut Komarudin, minat nasabah merupakan sesuatu rasa lebih senang serta rasa ketertarikan pada suatu cara pengumpulan ketetapan yang dicoba oleh pelanggan. Terdapat sebagai langkah dalam cara pengumpulan ketetapan yang biasanya dicoba oleh seseorang ialah identifikasi keinginan serta cara data nasabah.

Minat Menggunakan *Mobile banking* Minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau minat untuk melakukannya. Manusia biasanya berperilaku dengan cara yang sadar, bahwa mereka mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan. Berdasarkan penjelasan di atas maka disimpulkan bahwa minat adalah keinginan seseorang untuk melakukan apa yang diinginkannya. Sedangkan *mobile banking* adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank lagi (Sari, 2019).

Adapun menurut Menurut Reber dalam Muhibbin Syah (2005) berpendapat ada dua faktor yang mempengaruhi timbulnya minat yakni:

1. Aspek Internal, merupakan suatu yang membuat keinginan yang datangnya dari dalam diri seseorang. Aspek dalam merupakan konsentrasi atensi, keingintahuan, dorongan serta keinginan.
2. Aspek Eksternal, merupakan suatu yang membuat berkeinginan yang datangnya dari luar diri, semacam keluarga, teman, dan infrastrukturnserta alat ataupun sebuah kondisi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas bisa disimpulkan bahwa minat adalah keinginan konsumen yang bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor sebelum menentukan arah pilihan terakhir konsumen.

#### **b. Macam-macam Minat**

Minat yang bersumber dari diri sendiri dapat digolongkan menjadi beberapa macam yaitu :

- 1) Minat Bobot
- 2) Minat Umur
- 3) Minat Jenis Kelamin
- 4) Minat Pengalaman
- 5) Minat Kepribadia
- 6) Minat Perasaan Mampu

Sedangkan minat yang berasal dari luar dapat dikemukakan menjadi 3 macam yaitu:

- 1) Minat Lingkungan Keluarga
- 2) Minat Lingkungan Sekolah
- 3) Minat Lingkungan Masyarakat

Bedasarkan beberapa pendapat para ahli diatas jenis jenis minat bisa disesuaikan dengan kondisi konsumen, babik dari lingkungan ataupun dari dirin konsumen sendiri.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakann *Mobile banking***

#### **a. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya (Yudin, 2021).

Menurut Andi pengertian kemudahan memberikan indikasi bahwa: Suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya akan tetapi penggunaan sistem justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang menggunakan sistem atau manual (Sari, 2019).

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka ia tidak akan menggunakannya. Kemudahan menggunakan *mobile banking* memberi indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja manual.

Hasil penelitian dari Chau dan Lai (2003) menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan sistem memiliki pengaruh positif signifikan pada minat penggunaan Internet Banking (Rahayu, 2016). Dari beberapa pengertian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan adalah keyakinan seseorang bahwa teknologi informasi tersebut mudah digunakan dan mudah dipahami oleh nasabah sehingga nasabah akan terus menggunakan teknologi yang dianggapnya mudah digunakan.

Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam (QS. Al-Baqarah: 185)

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ فَمَن  
شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ  
الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْكُم وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

١٨٥

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”(Al-Baqarah:185)

Intensitas penggunaan dan interaksi pengguna suatu sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Suatu sistem yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut akan lebih mudah dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya. Hal ini akan menyebabkan pemakaian atau nasabah lebih terbuka terhadap sesuatu yang dapat dipahami dengan mudah (Novi, 2011).

Sehingga variabel kemudahan ini memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakaiannya, justru suatu sistem dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pemakaiannya, dengan demikian seseorang yang menggunakan sistem tentunya akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* akan lebih mudah dipahami dan mudah untuk digunakan,

sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking*.

Beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan dalam Teknologi informasi yang meliputi:

1. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari.
2. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya.
3. Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan.
4. Sangat mudah untuk dipahami.
5. Sempel.

Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwa kemudahan adalah, bagaimana suatu layanan bisa mempermudah kehidupan nasabah yang bisa dilihat dari, Teknologi informasi yang mudah dipelajari, Teknologi informasi mampu mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, Teknologi informasi harus mudah untuk dioperasikan, harus mudah untuk dipahami dan harus Sempel.

#### **b. Kemanfaatan**

Menurut Davis dalam Rithmaya Manfaat adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang dimana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi (Pohan, 2020).

Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisi tersebut, dapat diketahui bahwa manfaat merupakan suatu kepercayaan tentang tata cara pengambilan keputusan, jadi jika seseorang percaya dengan sistem informasi akan berguna maka dia akan menggunakannya akan tetapi sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa suatu sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Penggunaan

*mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberikan pelayanan selama 24 jam. Dapat disimpulkan bahwa seseorang akan menggunakan layanan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi pekerjaannya. Manfaat dalam *mobile banking* adalah suatu yang diperoleh atau diharapkan nasabah atau pengguna dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Beberapa indikator kemanfaatan penggunaan teknologi informasi yang meliputi sebagai berikut:

- 1) Makes job easier (menjadi lebih mudah), yaitu transaksi perbankan menjadi lebih mudah.
- 2) Increase productivity (menambah produktifitas), yaitu dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna.
- 3) Enhance effectiveness (mempertinggi efektifitas), yaitu dapat mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran.
- 4) Mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakannya.
- 5) Bermanfaat.

Jadi bisa disimpulkan bahwa Manfaat dalam layanan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Yang bisa diukur dari membuat transaksi perbankan menjadi lebih mudah, dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna, dapat mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran, bisa Mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakannya dan Bermanfaat dalam kehidupan nasabah.

### **c. Kenyamanan**

Menurut Davis (2004) Kenyamanan merupakan suatu keadaan dimana seorang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap nyaman untuk dirinya sendiri (Habibi and Zaky 2015). Manfaat ialah suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu

teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya. Seseorang menggunakan teknologi untuk mengharapkan manfaat yang diterimanya serta membantunya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien. Semakin besar manfaat yang diterima, seseorang akan menggunakan teknologi tersebut (Afifah, 2017).

Habibi dan Zaki (2014) yang mengatakan bahwa kenyamanan dibentuk berdasarkan karakteristik seseorang yang berbeda dalam merasakan kondisi nyaman. Menurut Poon *Mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun, jika dibandingkan dengan transaksi perbankan tanpa menggunakan *mobile banking* misalnya dengan transaksi interpersonal.

Beberapa Indikator Kenyamanan menggunakan *mobile banking* yang meliputi sebagai berikut :

- 1) Layanan internet banking tersedia 24 jam.
- 2) Layanan internet banking dapat diakses di rumah.
- 3) Layanan internet dapat diakses dimanapun.
- 4) Layanan *mobile banking* dapat mengefisiensi waktu nasabah.
- 5) Internet banking menyediakan berbagai layanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan dalam penggunaan *mobile banking* dapat memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan yang bisa diukur dari. Layanan internet banking yang tersedia 24 jam, Layanan internet banking yang dapat diakses dari rumah, Layanan internet bisa diakses darimanapun, Layanan *mobile banking* dapat mengefisiensi waktu nasabah. Dan Internet banking harus menyediakan menyediakan berbagai layanan.

#### **d. Kepercayaan**

Kepercayaan dalam konsep Islam telah disebutkan sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, Surah An-Nisa' Ayat:58:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ ٥٨

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil, sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah itu ada dalam setiap hal. Dalam hal wudhu, shalat, zakat, janabah, puasa, timbangan, takaran, dan titipan. Secara Islam, amanah diartikan sebagai kepercayaan. Dalam semua proses bisnis, kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan online maupun offline. Di dunia offline, kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal secara baik, ada proses ijab qabul, ada materai, ada perjanjian dan lain sebagainya. Demikian pula dalam dunia online, harmonisasi antara ketiga aspek di atas dipadukan dengan mekanisme-mekanisme pembangunan kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan (Kartika, 2020).

Menurut Ba dan Pavlou (2020) mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. (Putri, & Fithrie, 2019).

Butler (1991) dalam Widiastuti (2010) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor kondisi yang dapat menyebabkan kepercayaan itu timbul diantaranya, keleluasaan, ketersediaan, kompetensi, konsistensi, pelaku adil, integritas, loyalitas, keterbukaan, kepercayaan secara keseluruhan, janji akan pemenuhan kebutuhan, dan penerimaan (Habibi, & Zaky, 2015). Maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan sangat berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Terdapat beberapa indikator Kepercayaan dalam *mobile banking* yaitu sebagai berikut:

- 1) Kehandalan, artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- 2) Kepedulian, merupakan sikap empati yang sangat tinggi yang dapat dirasakan oleh pihak bank mampu memberikan solusi permasalahan kepada nasabahnya.
- 3) Kredibilitas, artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.
- 4) Dapat Dipercaya.
- 5) Mengedepankan Kepentingan Nasabah.

Jadi bisa disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan bentuk rasa percaya nasabah atas layanan yang mereka dapatkan yang bisa dinilai dari kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan, sikap empati yang sangat tinggi yang dapat dirasakan oleh pihak bank mampu memberikan solusi permasalahan kepada nasabahnya, penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya dan Mengedepankan Kepentingan Nasabah

#### **4. *Mobile banking* Muamalat DIN**

##### **a. Pengertian *Mobile banking***

Transaksi perbankan melalui internet (internet banking) telah ada di dunia sejak tahun 1994. Stanford Federal Credit Union merupakan lembaga keuangan pertama di dunia yang menggunakan internet banking melalui situs yang dirilis pada bulan Oktober 1994. Di Indonesia, layanan internet banking mulai diimplementasikan oleh beberapa bank pada awal tahun 2000. Layanan internet banking merupakan jawaban atas tantangan masyarakat dunia modern yang menginginkan gaya hidup yang semakin mudah, cepat, dan nyaman, karena layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya melalui situs web (Verendina, 2020).

Dalam dunia Perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan

banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang (Angelina, 2022).

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang cash. Keunggulan *Mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam. Layanan pada *Mobile banking* meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler (Wulandari, 2018).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang beragama Islam terbesar didunia, yaitu sebanyak 230.000.000 orang dengan prosentase umat Islam yang mencapai lebih dari 80% yang menggunakan layanan *mobile banking* (Syahrul Amsari, 2021). *Mobile banking* adalah suatu aplikasi yang bisa diunduh di handphone alhasil pelanggan bisa melaksanakan bisnis bank dimanapun serta kapanpun dengan memakai telepon genggam. Berguna untuk pelanggan dalam berbagai hal, seperti cek saldo, cek mutasi dan transfer uang ke akun lain tanpa harus berangkat dari rumah ke bank atau ATM, transaksi aman dan nyaman baik di rumah maaupun di kantor (Nurkholifah, 2018).

Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam (QS. Al-Maidah: 1)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ  
مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”(Al-Maidah:1)

Pada tanggal 14 November 2019 Bank Muamalat Indonesia meluncurkan sebuah aplikasi *mobile banking* yaitu Muamalat DIN (Digital Islamic Network) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Muamalat DIN merupakan versi *mobile banking* syariah terbaru dari Bank Muamalat Indonesia yang dapat diakses oleh penggunanya baik Nasabah ataupun Non Nasabah (Pawestri, 2021). Sebelumnya sudah ada aplikasi transaksi pada bank muamalat yaitu muamalat mobile. Namun, pada bulan oktober lalu, telah dirilis aplikasi *mobile banking* terbaru yang diberi nama Muamalat Digital Islamic Network atau yang lebih dikenal dengan Muamalat DIN. Walaupun sudah ada Muamalat DIN, namun untuk saat ini Muamalat Mobile masih bisa digunakan untuk bertransaksi.

Muamalat DIN bisa dikatakan lebih bagus dibandingkan dengan Muamalat Mobile, karena muamalat DIN ini memiliki fitur layanan yang lebih banyak sehingga secara tidak langsung juga memberikan lebih banyak manfaat kepada para penggunanya. Selain itu Muamalat DIN ini juga lebih sudah digunakan dibandingkan dengan Muamalat Mobile. Dan pada Muamalat DIN ini dilengkapi dengan teknologi keamanan terbaru yaitu menggunakan fingerprint sehingga data dan privasi nasabah yang menggunakan lebih aman.

Muamalat DIN memiliki beragam fitur yang menarik seperti, Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke Bank. Fitur Non Finansial, yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal salat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN, new look (tampilan lebih fresh), biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis) (Tri Purwantri, 2022).

Dalam aplikasi Muamalat DIN terdapat beberapa fitur informasi, diantaranya:

1. Fitur Informasi
  - b) Informasi saldo
  - c) Pengecekan transaksi saat ini
  - d) Pengecekan transaksi 10 hari terakhir Informasi Mutasi rekening.
2. Fitur Finansial :
  - a) Transfer antar bank muamalat
  - b) Transfer ke bank lain
  - c) Transfer ke bank lain (SKN)
  - d) Transfer ke bank lain (RTGS)
3. Fitur pembayaran dan Top Up
  - a) PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
  - b) Telkom (telkom pay dan internet telkom)
  - c) Ponsel Pascabayar (halo, indosat ooredoo, XL xplor, tri prostopaid, smartFren)
  - d) Pulsa Ponsel (telkomsel, XL, indosat, Tri, smartFren)
  - e) Paket Data (XL, telekom dan indosat)
  - f) Uang Elektronik (ovo dan gopay)
  - g) TV Berlangganan
  - h) Tiket Garuda Airline
  - i) Zakat (BMM, Baznas, Rumah zakat dan Dompot Dhuafa)
  - j) Virtual account
  - k) DPLK Syariah Muamalat.
4. Fitur pembukaan rekening online
  - a) Pembukaan rekening tabungan
  - b) Pembukaan rekening deposito.

#### **b. Cara Registrasi Muamalat DIN**

Nasabah yang ingin menggunakan fasilitas layanan Muamalat DIN dapat melakukan registrasi dengan 4 langkah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Langkah Mudah Registrasi Muamalat DIN**

- 1) Input detail nomor rekening, PIN ATM, Nomor ponsel yang terdaftar di Bank dan Kode Captha
- 2) Verifikasi kode *SMS OTP* (one time Pasword) yang otomatis akan terisi
- 3) Buat *User ID and password*
- 4) Buat *TIN (Transaction Identification Number)*.

Dalam penggunaan aplikasi tidak ada biaya administrasi bulanan, biaya penggunaan layanan data sesuai dengan operator telekomunikasi yang digunakan, pada transaksi tertentu ada biaya transaksi yang dikenakan seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, dan pembayaran Telkom. Pada Muamalat DIN sudah terdapat fitur pembayaran uang elektronik, keuntungan bagi nasabahnya adalah tidak usah repot untuk pengisian uang elektronik, karena kita tinggal akses aplikasi Muamalat DIN dan tinggal pencet pembayaran OVO atau Gopay. Tindakan ini akan mengarah pada sistem online yang lebih banyak digunakan oleh nasabah dan akan meningkatkan pangsa pasar bank syariah. Dampaknya untuk mengurangi biaya kepada nasabah dan mempercepat proses pelayanan pada pengajuan produk pembiayaan di bank syariah (Hariani MD, Rahmayati, and Mujiatun, 2020).

Pada aplikasi Muamalat DIN, kita sudah bisa membuka rekening online, Rekening Tabungan dan juha Rekening Giro. Tentu saja fitur ini belum terdapat di *Mobile banking* Muamalat. Pada Muamalat DIN fitur lebih lengkap dan lebih keren dengan perkembangan Digital untuk saat ini, tampilan-Nya juga lebih fres dan aman, tentunya lebih fleksibel, dan jika ingin membuka

rekening baru maka nasabah tinggal pencet pada fitur transaksi dan tidak perlu datang ke kantor cabang bank muamalat.

Alasan kenapa Bank Muamalat Indonesia mengkonfersikan Muamalat *Mobile banking* ke Muamalat DIN adalah karena sesuai dengan perkembangan Digital Network pada saat ini, dan jika Bank Muamalat Indonesia tidak selalu update maka mereka akan ketinggalan dan pastinya nasabah ataupun calon nasabah tidak akan antusias dengan Bank Muamalat Indonesia, dengan adanya aplikasi ini maka bisa menambah keuntungan tersendiri bagi Bank Muamalat dan juga nasabahnya.

**Tabel 2.1 Biaya Transaksi *Mobile banking***

<b>Fitur Transaksi</b>	<b>Biaya (Rp)</b>
<b>Informasi</b>	
1. Informasi Saldo	Gratis
2. Informasi Mutasi Transaksi	Grastis
<b>Transfer</b>	
1. Transfer antar Bank Muamalat	Gratis
2. Transfer antar Bank lain	Rp. 6.500
3. Transfer ke Bank lain (SKN)	Rp. 2.900
4. Transfer ke Bank lain (RTGS)	Rp. 2.500
<b>Pembayaran</b>	
1. Pembayaran Telkom	Gratis
2. Pembayaran PLN Postpaid dan Nontaglis	Rp. 3.500
3. Pembayaran Telkom Pay (PSTP)	
4. Pembayaran Internet Telkom	Rp. 2.500
5. TV Berlangganan :	Rp. 2.500
- MNC Vision (Indovision, Top TV, Oke Vision)	
- Telkom Vision/Trans Vision	Gratis
- Topas TV	
6. Pembayaran Tiket :	Rp. 2.500
- Garuda Airlines	Rp. 3.500
7. ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqoh) :	

- BMM	Rp. 5.000
- Baznas	Gratis
- Rumah Zakat	
- Dompot Dhuafah	Gratis
8. DPLK Syariah Muamalat	Rp. 1.500
9. Virtual Account Muamalat	Rp. 1.500
10. Pembayaran QRIS	Rp. 1000
<b>Isi Paket Data</b>	
1. Telkomsel	Rp. 1.500
2. XL	Gratis
3. Indosat	Gratis
<b>Isi Ulang</b>	
1. Pembelian Token PLN	Rp. 3.500
2. Pembelian PLS Isi Ulang	
- Telkomsel	Rp. 1.500
- XL	Rp. 1.500
- Indosat	Rp. 1.500
- Tri	Gratis
- SmartFren	Gratis

**Sumber: Bank Muamalat Indonesia, 2022.**

### c. Manfaat

Manfaat Aplikasi Muamalat DIN bagi Nasabah

- 1) Transaksi atau pembayaran tagihan dapat diakses dalam waktu 24 jam, dan aplikasi muamalat din juga dapat menghemat waktu.
- 2) Dengan melalui HandPhone, aplikasi muamalat din ini sangat mudah dimengerti sehingga nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga dapat menghemat pencatatan dari transaksi yang dilakukan pada aplikasi Muamalat DIN guna untuk mengurangi risiko penipuan.
- 3) Nasabah pengguna dari aplikasi Muamalat DIN ini akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Aktivitas

tersebut meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya.

- 4) Nasabah juga dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda.

Sedangkan manfaat aplikasi Muamalat DIN yang diperoleh pihak bank antar lain :

- 1) Bank dapat menjangkau nasabah dengan melalui aplikasi Muamalat DIN.
- 2) Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk mereka dan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.
- 3) Terdapat berbagai layanan seperti informasi kredit atau debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, history transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses langsung melalui HP nasabah.

#### **d. Gambar Aplikasi Muamalat DIN Indonesia**



**Gambar 2.2 Aplikasi Muamalat DIN Indonesia**

#### **5. Kajian Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari dari kesalahpahaman dan untuk memperjelas yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti sebagai berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penelitian	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Lia Fatimah Sari (2018) Skripsi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile banking</i> Di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat	Kuantitatif	Hasil penelitian secara parsial variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> dengan nilai $> (2,015 > 1,987)$ , manfaat mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> dengan nilai $> (3,649 > 1,987)$ , risiko mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> dengan nilai $< (-2,969 < -1,987)$ . Secara simultan variabel kemudahan penggunaan, manfaat, risiko mempunyai pengaruh signifikan

terhadap minat nasabah dengan  $> (46,702 > 2,71)$  dan nilai sig.  $< 0,1$  ( $000 < 0,1$ ). Uji koefisien determinasi variabel kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko mampu menjelaskan minat nasabah menggunakan *mobile banking* sebesar 59,8 % sedangkan sisanya 40,2 % dijelaskan oleh faktor lain.

- |   |   |  |                          |  |
|---|---|--|--------------------------|--|
| 2 | Shafalisa<br>Risfany &<br>Reni Ria<br>Armayani<br>Hasibuan<br>(2022) Jurnal | Penerapan<br>Layanan<br>Muamalat DIN<br>dalam<br>Kemudahan<br>Bertransaksi<br>pada PT Bank<br>Muamalat<br>Indonesia KCP<br>Stabat. | Deskriptif<br>Kualitatif | Hasil dari penelitian menunjukkan penerapan layanan Muamalat DIN harus ditingkatkan lagi baik dari segi operasional maupun layanan dan pemasaran. Selain itu promosi dalam memperkenalkan produk tidak hanya berfokus pada frontliner saja akan tetapi harusnya dari semua pihak bank Muamalat itu harus |
|---|---|--|--------------------------|--|

turut membantu dalam memasarkan ataupun menginformasikan mengenai produk jasa ini kepada nasabahnya.

3	Fernanda Idham Kholid, dan Embun Duriyani Soemarso (2018). Jurnal	Analisi Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan, Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kegunaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan E banking di PT Bank BNI Syariah KCP
4	Dedi Wibowo, Ilham Wanakusuma, dan Saur C. Simamora (2023). Jurnal	Analisis Perbandingan Rasio Profitabilitas Bank Muamalat Sebelum dan Sesudah Penerapan Muamalat	Kuantitatif	Magelang. Penelitian ini berhasil menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada keseluruhan rasio, dimana terjadi penurunan pada rasio ROA, ROE, dan NOM, serta

		Mobile dan Muamalat Digital Islamic Network (DIN)		peningkatan pada rasio BOPO setelah penerapan Mobile Banking.
5	Lutfia Tri Aryanti, Nurbaiti, Muhammad Lathief Ilhamy (2020). Jurnal	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Muamalat Din Terhadap Minat Dengan Metode Tam Pada Nasabah Bank Muamalat Medan (Iaryanti, Muhammad, and Ilhamy 2023)	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, tidak terdapat pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat pelanggan dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap pengaruh positif yang signifikan antara perceived effectiveness, Perceived Ease of Use dan Trust terhadap minat menggunakan aplikasi Muamalat din.

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Lia Fatimah Sari adalah:

- a) Aspek yang diteliti; penelitian Lia Fatimah Sari dengan peneliti sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*, hanya saja yang membedakan penelitian dengan peneliti yaitu pada studi kasusnya.
  - b) Variabel; variabel yang dibagi oleh Lia Fatimah Sari menjadi tiga yakni kemudahan penggunaan, manfaat dan resiko, berbeda dengan penelitian ini dimana peneliti memiliki empat variabel yakni kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kenyamanan dan kepercayaan.
2. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Shafalisa Risfany & Reni Ria Armayani Hasibuan adalah:
- a) Aspek yang diteliti; penelitian Shafalisa Risfany & Reni Ria Armayani Hasibuan meneliti tentang layanan muamalat din sedangkan peneliti ini meneliti tentang *mobile banking*.
  - b) Metodologi; penelitian Shafalisa Risfany & Reni Ria Armayani Hasibuan menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan peneliti menggunakan kuantitatif.
3. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Fernanda Idham Kholid, dan Embun Duriyani Soemarso adalah :
- a) Aspek yang diteliti; Penelitian Fernanda Idham Kholid, dan Embun Duriyani Soemarso dengan peneliti sama-sama meneliti tentang minat menggunakan layanan *mobile banking* akan tetapi berbeda pada studi kasusnya.
  - b) Metodologi; penelitian Fernanda Idham Kholid, dan Embun Duriyani Soemarso dengan peneliti sama-sama menggunakan metode kuantitatif.
4. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Dedi Wibowo, Ilham Wanakusuma, dan Saur C. Simamora adalah:
- a) Aspek yang diteliti; berbeda dengan peneliti Dedi Wibowo, Ilham Wanakusuma, dan Saur C. Simamora dimana dalam penelitian ini membahas tentang perbedaan profitabilitas Bank Muamalat sedangkan peneliti berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah.
  - b) Variabel; variabel yang dibagi oleh Dedi Wibowo, Ilham Wanakusuma, dan Saur C. Simamora menjadi tiga yakni *mobile banking*, profitabilitas

dan islamic bank, berbeda dengan penelitian ini dimana peneliti memiliki empat variabel yakni kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kenyamanan dan kepercayaan.

5. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian Lutfia Tri Aryanti, Nurbaiti, Muhammad Lathief Ilhamy adalah:
  - a) Variabel yang diteliti; berbeda dengan penelitian Lutfia Tri Aryanti, Nurbaiti, Muhammad Lathief Ilhamy dimana variabel yang diteliti dibagi menjadi 3 yaitu minat, acceptance model (TAM), dan Aplikasi Muamalat.
  - b) Metodologi; penelitian Lutfia Tri Aryanti, Nurbaiti, Muhammad Lathief Ilhamy dan peneliti sama-sama menggunakan metode kuantitatif.

## **B. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir adalah konsep bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal penting untuk masalah penelitian. Sebagai bagian dari pemikiran, penelitian perlu menjelaskan istilah atau variabel penelitian secara lebih rinci. Dari penelitian ini diperoleh nilai R square sebesar 0,529, yang artinya seluruh variabel bebas yakni pengaruh trust dan kepercayaan secara bersama-sama adalah 56,67 terhadap variabel terikat.

### **1. Kemudahan**

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya (Sari, 2019).

### **2. Kemanfaatan**

Manfaat merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya (Afifah 2017).

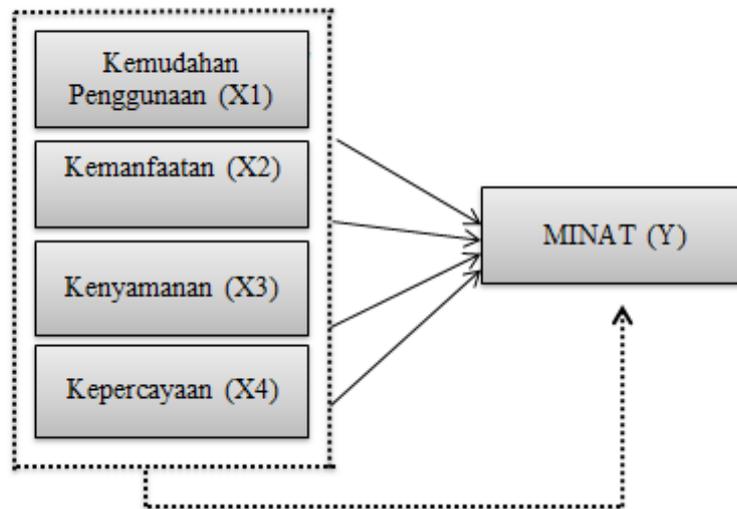
### 3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah suatu keadaan dimana seorang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap nyaman untuk dirinya sendiri (Davis 2004).

### 4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian (Putri and Fithrie, 2019).

Variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi, antara lain: Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2), Kenyamanan (X3), Kepercayaan (X4), dan variabel dependen yaitu minat (Y) menggunakan layanan mau bile banking. Berdasarkan pembahasan diatas maka, krangka teori dan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dijelaskan dan disajikan sebagai berikut:



**Gambar 2.1** Krangka Pemikiran

Keterangan:

—————> = Garis Regresi Sederhana

.....> = Garis Regresi Berganda

Keterangan dari kerangka pemikiran, dimana garis hitam menjelaskan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kenyamanan, dan kepercayaan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Sedangkan garis panah putus-putus menjelaskan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kemanfaatan, kenyamanan dan kepercayaan secara bersamaan (simultan) dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

### C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah penelitian atau pernyataan yang bersifat sementara terhadap suatu penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Hipotesis merupakan pernyataan penelitian tentang hubungan antara variable-variable dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik.

Dari rumusan masalah dan uraian diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>0</sub> : Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>1</sub> : Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>0</sub> : Kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>2</sub> : Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>0</sub> : Kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>3</sub> : Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Muamalat.

- H<sub>0</sub>: Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.
- H<sub>4</sub>: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank muamalat.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat KC Medan Balikpapan. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KC Medan Balikpapan yang berada di Jl. Balai Kota No.10. Kesawan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatra Utara. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian yaitu 10 hari dimulai dari pertengahan bulan Agustus sampai dengan selesai.

**Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Waktu Penelitian**

No	Keterangan	Bulan dan Minggu																			
		Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023				April 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Bimbingan Proposal																				

No	Keterangan	Bulan dan Minggu																			
		Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Seminar Proposal			■																	
5	Pengumpulan Data													■	■	■					
6	Bimbingan Skripsi															■	■				
7	Sidang Meja Hijau																			■	

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki subjek/objek yang diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah nasabah Bank Muamalat kc Medan Balaikota dan berdasarkan hasil wawancara dengan BOS (Branch Operations Supervisor) di Bank Muamalat kc Medan Balaikota nasabah yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 1124 nasabah (Bank Muamlat, 2022).

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Agar informasi yang diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, sampel harus mewakili karakteristik populasi yang diwakili

untuk memperoleh sampel diperlukan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Lia Fatimah Sari, 2018).

Untuk mengukur besarnya sampel penelitian ini menggunakan rumus selovin, dimana rumus ini dapat mengukur besar sampel yang akan diteliti.

$$\text{Ukuran dari populasi } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Batas Toleransi Kesalahan

Dari rumusan diatas didapatkan angka sebagai berikut :

$$N = \frac{1124}{1 + (1124 \times 0.10^2)}$$

$$N = \frac{1124}{1 + (1124 \times 0.10^2)}$$

$$N = \frac{1124}{1 + (11.24)}$$

$$N = \frac{1124}{12.24}$$

$$N = 91.83$$

Dari uji slovin didapatkan jumlah sampel sebesar 91.83, untuk menambah akurasi penelitian maka penulis membulatkan sampel menjadi 100 orang respnden.

## **D. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel**

### **1. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini batasan operasional adalah minat yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

- a. Kemudahan
- b. Kemanfaatan
- c. Kenyamanan
- d. Kepercayaan

## 2. Devinisi Operasioanal Variabel

Devinisi operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variabel-variabel yang terkait dengan penelitian. Selain itu, proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Penelitian yang berjudul: “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile banking* (Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikoata)”. Terdiri dari variabel independen (bebas) yaitu faktor kemudahan, kemanfaatan, kenyamanan dan kepercayaan dan variabel dependen (terkait) adalah minat.

**Tabel 3.2 Devinisi Operasioanal Variabel**

Variabel	Devinisi Operasioanal	Indikator	Skala
Kemudahan	Kemudahan	- Teknologi infomasi	Likert
Penggunaan (X <sub>1</sub> )	Penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha	- Teknologi informasi dipelajari. - Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah. - Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan. - Sangat mudah untuk	

	yang keras bagi dipahami. penggunanya (Yudin, - Simpel. 2021).	
Kemanfaatan (X <sub>2</sub> )	Manfaat merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya (Afifah 2017).	- Menjadi lebih mudah. - Menambah produktifitas. - Mempertinggi efektivitas. - Dapat meningkatkan kinerja seseorang yang menggunakannya. - Bermanfaat
Kenyamanan (X <sub>3</sub> )	Kenyamanan adalah suatu keadaan dimana seseorang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap nyaman untuk dirinya sendiri (Davis 2004).	- Layanan internet Likert banking tersedia 24 jam - Layanan internet dapat diakses dari rumah - Layanan internet dapat diakses dimanapun - Layanan internet dapat menginfensi waktu nasabah - Layanan internet menyediakan berbagai layanan
Kepercayaan (X <sub>4</sub> )	Kepercayaan adalah penilaian hubungan seseorang dengan	- Kehandalan Likert - Kepedulian - Kredibilitas

orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian (Putri and Fithrie, 2019).

Minat (Y) Minat juga merupakan salah satu aspek kepribadian yang menjadi pendorong munculnya kemauan dan keinginan dari dalam diri individu untuk menentukan pilihan yang beragam namun masih sejenis (Selamat Pohan, 2022).

- Dapat Dipercaya  
- Mengedepankan kepentingan nasabah  
- Minat Transaksional.  
- Minat Refrensial.  
- Minat Eksploratif.  
- Berlanjut dimasa yang akan datang.  
- Selalu untuk mencoba menggunakan.  
- Likert

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk peneliti agar mendapatkan data di lapangan. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan yaitu (Sugiyono, 2017).

### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah tempat untuk mengumpulkan data yang akan disebarkan kepada responden dengan cara mengirimkan instrumen, teknik pengiriman responden dapat melalui jalur pos, whatsapp, email, google form yang dilakukan secara individu maupun kelompok. Kelebihan dari kuesioner ini dapat menghasilkan data yang akurat dan tidak memakan waktu dalam proses pengerjaannya.

**Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner**

No	Variabel	Indikator	Jumlah	No. Pertanyaan
----	----------	-----------	--------	----------------

1	Kemudahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknologi informasi sangat mudah dipelajari.</li> <li>- Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah.</li> <li>- Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan.</li> <li>- Sangat mudah untuk dipahami.</li> <li>- Sempel</li> </ul>	4	1,2,3,4
2	Kemanfaatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi lebih mudah.</li> <li>- Menambah produktifitas.</li> <li>- Mempertinggi efektivitas.</li> <li>- Dapat meningkatkan kinerja seseorang yang menggunakannya.</li> <li>- Bermanfaat</li> </ul>	4	<u>1,2,3,4</u>
3	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Layanan internet banking tersedia 24 jam.</li> <li>- Layanan internet banking dapat diakses di rumah..</li> <li>- Layanan internet dapat diakses dimanapun</li> <li>- Layanan <i>mobile banking</i> dapat mengefisiensi waktu nasabah.</li> <li>- Internet banking menyediakan berbagai layanan.</li> </ul>	4	<u>1,2,3,4</u>
4	Kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kehandalan</li> <li>- Kepedulian</li> <li>- Kredibilitas</li> </ul>	4	<u>1,2,3,4</u>

		- Dapat Dipercaya		
		- Mengedepankan kepentingan nasabah		
5	Minat	- Minat Transaksional.	4	<u>1,2,3,4</u>
		- Minat Refrensial.		
		- Minat Eksploratif.		
		- Berlanjut dimasa yang akan datang.		
		- Selalu untuk mencoba menggunakan.		

#### F. Instumen Penelitian

Menurut (Syamsuryadin and Wahyuniati, 2017) Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan suatu instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian (reliabel). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian dengan penyebaran angket sebanyak 100 kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat ke Medan Balaikota yang belum menggunakan layanan *Mobile Banking* Muamalat DIN dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, sosial dan pendapat, dengan menggunakan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item intrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item intrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Skala yang digunakan untuk mengukur dan menilai jawaban atau respon seseorang yang didapatkan dengan skor yang telah ditentukan melalui tanggapan secara singkat dari beberapa pertanyaan yang telah diajukan terhadap sampel.

Intrumen penelitian yang digunakan harus memenuhi persyaratan validitas dan reabilitas, paling tidak ditinjau dari segi isinya sesuai dengan variabel yang diukur sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas data

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner (Janna and Heriant, 2021). Validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti. Syarat angket dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , rumus uji validitas yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N xy - x \cdot y}{\sqrt{N x^2 - x^2} \sqrt{N y^2 - y^2}}$$

Dimana:

r = correlation product moment

x = skor rata-rata dari variabel x

y = skor rata-rata dari variabel y

Rumus diatas adalah rumus person atau dikenal dengan rumus correlation product momen berguna untuk menghitung valid atau tidaknya item pertanyaan. Untuk memudahkan perhitungan peneliti menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 23. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah dengan menggunakan korelasi Bivariate Person atau corrected

Item Total Correlation sebagai  $r_{hitung}$  dan dapat disimpulkan data tersebut dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan indikator dari tingkat kehandalan atau kepercayaan terhadap suatu pengukuran. Maka uji validitas dan reabilitas akan dilakukan oleh peneliti pada hasil angket yang disebar. Reabilitas diukur dengan koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan berikutnya. Bila koefisien positif dan signifikan, maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Rn = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ - \frac{\sum ab^2}{ot^2} \right]$$

Dimana:

- Rn = Reabilitas instrumen
- K = Banyaknya item pertanyaan
- Ob<sup>2</sup> = Jumlah varian variabel
- O<sup>2</sup>t = Varian total

Rumus diatas adalah Alpha guna untuk menghitung reabilitas dan butir soal. Untuk memudahkan perhitungan peneliti menggunakan bantuan program SPSS Versi 23. Suatu penelitian dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari ( $r_{tabel}$ ).

## G. Uji Prasyarat

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini pada dasarnya untuk melihat ada atau tidaknya signifikan antara variabel dan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi dan data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorof Smirno satu arah. Jika signifikan  $>0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $<0,05$  maka variabel tidak distribusi normal.

#### b) Uji Heterokedasitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual dan observasi yang satu dengan yang lain. Jika residual mempunyai varian yang sama maka terjadi heterokedastisitas dan jika varian tidak sama atau berbeda maka tidak terjadi c. Metode pengujian yang digunakan dengan menggunakan uji scatterplot. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas apabila titik scatterplot regresi tidak membentuk pola tertentu seperti menyebar diatas dan menyebar di bawah pada sumbu Y.

#### c) Uji Multi Kolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas. Dalam menentuka ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan dengan cara:

- Nilai tolerance adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik ( $\alpha$ ). Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika:  $\alpha$  hitung  $< \alpha$ , variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika:  $\alpha$  hitung  $> \alpha$ .
- Nilai Variance Inflation Factor (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku. Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika: VIF hitung  $> VIF$ , variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika: VIF hitung  $< VIF$ .

## H. Teknik Analisi Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu teknik atau analisa statistika yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih, dengan demikian analisis regresi digunakan untuk mengkaji hubungan ketergantungan antara variabel dependen terhadap suatu variabel independen.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (Kemudahan penggunaan (X1), kemanfaatan (X2), kenyamanan (X3), kepercayaan (X4) dengan variabel dependen minat (Y). Analisis ini untuk mengetahui nilai dari variabel independen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian adalah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

Dimana:

Y	=	<i>Mobile banking</i>
X <sub>1</sub>	=	Kemudahan Penggunaan
X <sub>2</sub>	=	Kemanfaatan
X <sub>3</sub>	=	Kenyamanan
X <sub>4</sub>	=	Kepercayaan
B <sub>1</sub> ; b <sub>2</sub> ; b <sub>3</sub> ; b <sub>4</sub>	=	Koefisien Variabel
e	=	Variabel yang tidak diteliti

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

Menurut (Imron, 2019) Koefisien determinasi adalah nilai yang digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen (X) terhadap variasi (naik/turunnya) variabel dependen (Y). Dengan kata lain, variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X sebesar r<sup>2</sup>% dan sisanya dijelaskan oleh variabel bebas. Namun untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan R square yang telah tertulis Adjusted R Square, karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian.

## 3. Uji Hipotesis

### a) Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Dengan derajat kepercayaan sebesar 5% cara melakukan uji t adalah sebagai berikut:

Jika  $-t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_0$  diterima.

Jika  $-t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak.

#### **b) Uji Signifikansi Stimultan (Uji f)**

Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam penelitian mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji F adalah:

jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sedangkan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika nilai sig.  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Institusi**

##### **1. Bank Muamalat Cabang Medan Balaikota**

###### **a. Sejarah Umum PT. Bank Muamalat Tbk**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiana Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM, dan cash management seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan Syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi

Mudharab. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring dengan kapasitas Bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta yang satu-satunya mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini,

Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu kantor cabang di Malaysia). Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islam, modern dan profesional.

Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finansi (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan dana pensiun melalui layanan dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

## b. Logo Bank Muamalat



**Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat KC Medan Balaikota**  
(Sumber : [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id))

### ➤ Simbol Huruf

Simbol huruf yang diambil dari alphabet arab (hijaiyah) “Dal-Yaa’- Nuun” memiliki makna ganda yaitu:

- 1) “Ad Diin” yang berarti agama (Islam)
- 2) ‘Madaniyah” yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai konsep islam.

### ➤ Warna

Terdiri dari dua warna Hijau dan Ungu yang keduanya juga memiliki makna sebagai berikut:

- 1) Hijau yang merepresentasikan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia islam sehingga relevan menggambarkan nilai Islami.
- 2) Ungu pada huruf dan tulisan Bank Muamlalat, memberikan makna kedewasaan dan keamanan yang sesuai dengan nilai profesionalisme.

### ➤ Tulisan

“Pertama Murni Syariah” merupakan simbolisasi bahwa Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syariah pertama di Indonesia.

### c. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

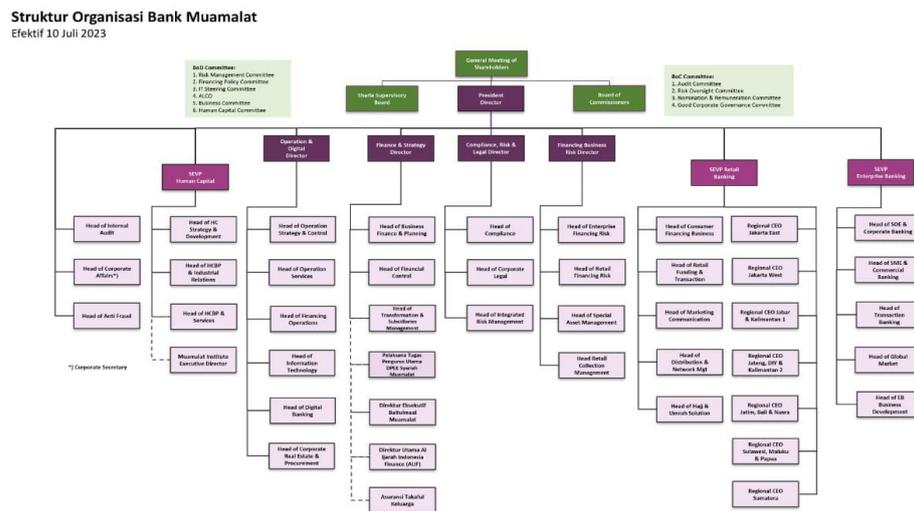
#### ➤ Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 bank terbesar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

#### ➤ Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islam dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

### d. Struktur Organisasi Bank Muamalat



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat**

### e. Job Description PT. Bank Muamalat Indonesia

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

#### a. Pimpinan Cabang (Branch Manager).

1. Mengkoordinasi dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di cabang.
2. Memimpin operasional pemasaran produk-produk commercial banking & Consumer banking.

3. Menyusun rencana bisnis bank (RBB) untuk cabangnya dan melakukan sosialisasi rencana bisnis bank (RBB) kepada bawahannya.
  4. Memonitor pencapaian RBB dan mengevaluasinya
  5. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko.
  6. Melakukan observasi langsung kepada bawahannya 7) Melakukan penilaian kinerja secara obyektif.
  7. Memonitor tindakan pengembangan yang sesuai bagian-bagian yang dibawahnya.
  8. Memimpin dan mengurus kantor cabang, memajukan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas perseroan, menguasai, memelihara dan mengurus harta kekayaan perseroan di kantor cabang tersebut dan berhubung dengan itu mewakili perseroan tersebut baik di dalam maupun.
- b. Operation Manager bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional secara umum meliputi :Front Office, Back Office, General Service/Umum, Operasi Pembiayaan serta Support Pembiayaan. Mengelola seluruh aktivitas administrasi dan operasional yang meliputi pengadministrasian pendokumentasian dan pembukuan transaksi operasional serta pembiayaan, pengadaan dan pengolaan aktiva tetap, inventaris dan supplier serta pengendalian biaya operasional perusahaan guna menjamin dapat berjalan secara efektif, efisien dan sesuai dengan ketentuan dan nilai budaya kerja perusahaan. Memastikan semua kegiatan operasional telah dilaksanakan tepat waktu, akurat serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- c. Funding Team Leader Tugas Utama :
1. Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawabnya sesuai struktur organisasi baik dalam hal pekerjaan dan peningkatan kemampuan kerja (Pengembangan SDMMarketing funding).

2. Menyusun strategi penjualan produk-produk funding sesuai dengan prinsip syariah.
  3. Memberikan masukan kepada Branch Manager dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran produk.
  4. Memasarkan produk tabungan giro deposito serta e Channel sesuai dengan ketentuan.
- d. Relationship Manager Funding melaksanakan aktivitas pengumpulan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito serta melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa Bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (Account Maintenance).
- e. Financing Team Leader Tugas Utama:
1. Mengkoordinasikan personal yang menjadi tanggung jawabnya sesuai struktur organisasi baik dalam hal pekerjaan dan peningkatan kemampuan kerja (Pengembangan SDM Marketing Financing).
  2. Menyusun strategi penjualan produk-produk pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.
  3. Memberikan masukan kepada Branch Manager dalam rangka pengembangan produk dan pemasaran kredit.
  4. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan penagihan kredit.
  5. Turut serta sebagai komite pemutus kredit sesuai ketentuan yang berlaku.
  6. Menjadi Alternate Branch Manager Menanda tangani cek dan blyet giro bank sesuai ketentuan yang berlaku jika Branch Manager berhalangan.
  7. Membantu Branch Manager mencari sumber dana diluar tabungan dan deposito.
- f. Relationship Manager Financing melaksanakan aktivitas penyaluran dana pada jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industri, usaha atas dasar kontrak lainnya berdasarkan analisis ekonomi

dan melakukan monitoring account pembiayaan serta melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa Bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (AccountMaintenance).

g. Relationship Maneger Remedial Tugas Utama:

1. Menangani nasabah-nasabah yang bermasalah, yakni nasabah yang tidak melakukan kewajiban pembayaran sampai dengan tiga kali angsuran.
2. Melakukan penagihan secara berkala kepada nasabah-nasabah bermasalah terutama nasabah dengan kolektibilitas/penggolongan, kredit tidak lancar, kredit diragukan dan kredit macet.
3. Melakukan negosiasi atau mencari jalan keluar bagi nasabah nasabah yang macet / tidak bisa bayar angsuran.
4. Melakukan penjualan jaminan / lelang bagi nasabah bermasalah.

h. Service Asistant Branch Manager Tugas Utama :

1. Meregistrasi dan filling memo masuk dan keluar, surat keputusan dan surat edaran Direksi, surat masuk dan keluar.
2. Mengatur surat perjalanan dinas karyawan beserta uang perjalanan dinas sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Menindaklanjuti proposal kegiatan (Praktek Kerja Lapangan, Sponsorsip dll) serta mengarsipkannya.
4. Membuat laporan bulanan mengenai kinerja Cabang ke Area.
5. Membuat laporan pencapaian marketing ke Branch Manager.
6. Menyiapkan data-data untuk meeting dan rakor Branch Manager.

i. Back Office mendukung jalannya kegiatan operasional harian transaksi Bank dan melaksanakan kelanjutan proses dari front Office serta melakukan seluruh kegiatan operasional yang meliputi :

1. Melayani aktivitas transaksi nasabah yang berhubungan dengan tabungan, deposito, giro, cek-bilyet giro, serta aktivitas kliring yang berkaitan dengan cara pertukaran warkat kliring di lembaga kliring yang dibentuk dan dikoordinir oleh Bank Indonesia.

2. Mendukung kegiatan operasional pembiayaan Mudharabah, Murabahah, Musyarakah dan Ijarah.
3. Melaksanakan kegiatan rutin harian Bank yang tidak terkait dengan transaksi nasabah (kegiatan intern Bank). Job Desk Back Office dibagi menjadi tiga bagian yaitu :
  - Bagian Umum
    - a) Menyelesaikan pemberitahuan pada papan informasi atau Monitor Display sesuai dengan ketentuan yang berlaku
    - b) Melakukan pembayaran utilitas kantor serta menangani pengadaan alat-alat kantor.
    - c) Monitoring rekening abnormal.
    - d) Memonitor persediaan ATK, barang cetak dan persediaan lainnya seperti souvenir.
    - e) Memonitor amortisasi aktiva dan Biaya Dibayar Dimuka (BDD) melalui aplikasi Amanat.
    - f) Berkoordinasi dengan bagian umum di kantor-kantor cabang pembantu dan lainnya.
  - Bagian Personalia
    - a) Memeriksa lamaran yang masuk.
    - b) Monitoring kehadiran dan absensi karyawan serta jam lembur karyawan.
    - c) Melakukan pembayaran pajak (PPh Ps123, Pasal 4 dan PPh pasal 21).
    - d) Melakukan pembayaran premi Jamsostek karyawan.
    - e) Melakukan pembayaran tagihan gaji karyawan outsourcing dan borongan.
  - Bagian Operasional Pembiayaan
    - a) Membuat pelaporan pembukuan tentang pembiayaan ke kantor pusat setiap bulannya.
    - b) Melakukan dropping/pencairan pembiayaan yang baru disetujui oleh komite pembiayaan dan sudah diverifikasi oleh operation manager.

- c) Melakukan pelunasan pembiayaan sesuai dengan memo yang sudah disetujui oleh komite pembiayaan dan sudah diverifikasi oleh operation manager.
  - d) Melakukan pendebitan angsuran pembiayaan sesuai dengan jadwal angsur pembiayaan.
- j. Teller
- 1. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dari front office serta melayani semua transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindah bukuan, antara lain setoran, penarikan, transfer dan memeriksa basil validasinya.
  - 2. Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual.
  - 3. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Customer Service Tugas Utama:
- 1. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
  - 2. Input data nasabah dan track recordnya di Bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.
  - 3. Memelihara filing system untuk produk yang dikeluarkan, terutama untuk giro, tabungan dan deposito.
- m. Unit Suport Pembiayaan(Legal)
- a. Melakukan analisis yuridis terhadap calon nasabah pembiayaan.
  - b. Melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang akan dan telah diserahkan oleh nasabah sekaligus membuat laporan basil penelitian tersebut dalam bentuk laporan transaksi atau retaksasi.
  - c. Memeriksa kebenaran barang-barang jaminan yang menjadi objek penilaian jaminan tersebut.
  - d. Melakukan Trade Checking dan BI Checking, mencari dan mengumpulkan informasi mengenai kegiatan debitur apabila diperlukan.

- e. Membuat laporan intern dan laporan ekstem kepada Bank Indonesia yang berkaitan dengan fasilitas pembiayaan.
- f. Menyimpan File-file yang berhubungan dengan legalitas kreditur baik itu jaminan maupun akad-akadnya
- n. Security berada di bagian front liner bertugas menyambut nasabah. Selain itu memberikan arahan kepada nasabah sesuai dengan layanan dan jasa bank yang di inginkan oleh nasabah. Security juga bertugas untuk mengawasi dan membantu pengambilan uang di kasanah yang mana akan dijadikan kas kecil pada teller, customer service, dan back office.
- o. Office Boy merupakan karyawan yang bertugas untuk membantu para pegawai yang lain beserta merawat seluruh isi kantor, dan menjaga kebersihan ruangan dan banking hall.
- p. Driver membantu karyawan, khususnya kepala cabang pembantu dan marketing untuk melakukan perjalanan dinas, taksasi dan On The Spot ke nasabah.

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian yang menguji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan mobile banking pada bank muamalat kc Medan Balaikota, Peneliti telah menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden, sampling yang digunakan adalah *slovin*, dimana yang menjadi responden adalah nasabah Bank Muamalat Kc Medan Balaikota. identitas diri yang ditanyakan adalah jenis kelamin, usia, pendapatan dan pekerjaan.

**Tabel 4.1 Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	6	6.0	6.0	6.0
25-35 tahun	35	35.0	35.0	41.0
36-45 tahun	40	40.0	40.0	81.0
> 45 tahun	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023*

Tabel 4.1 menunjukkan usia responden dimana responden yang berusia diantara < 25 tahun berjumlah 6 orang lalu responden yang berusia diantara 25-35 tahun berjumlah 35 orang dan responden yang berusia diantara 36-45 tahun berjumlah 45 orang dan responden yang berusia diatas 27 tahun berjumlah 19 orang.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki laki	80	80.0	80.0	80.0
Perempuan	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis,2023*

Tabel 4.2 menunjukkan persentase jenis kelamin responden, dimana responden yang berjenis kelamin laki laki berjumlah 80 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 20 orang.

**Tabel 4.3 Pendapatan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 6 juta	21	21.0	21.0	21.0
7-15 juta	50	50.0	50.0	71.0
> 15 juta	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis,2023*

Tabel 4.3 menunjukkan persentase pendapatan responden dimana responden yang berpenghasilan < 6 juta berjumlah 21 orang lalu responden yang berpenghasilan 7-15 juta 50 orang lalu responden yang berpendapatan > 15 juta berjumlah 29 orang.

**Tabel 4.4 pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	38	38.0	38.0	38.0
Peg. Swasta	12	12.0	12.0	50.0
Wiraswasta	31	31.0	31.0	81.0
Lainnya	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis,2023*

Tabel 4.4 menunjukkan pekerjaan responden dalam penelitian ini responden yang memiliki pekerjaan PNS berjumlah 38 orang, responden yang bekerja sebagai Peg. Swasta berjumlah 12 orang, yang bekerja sebagai Wiraswasta berjumlah 31 orang dan yang memiliki pekerjaan Lainnya berjumlah 19 orang.

### C. Penyajian Data

Dibawah ini akan dijelaskan persentase jawaban dari angket yang sudah disebar, responden menggunakan skala likert dengan skor 1-5.

**Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden**

No	Pertanyaan Kuisisioner	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Kemudahan Pengguna</b>											
1	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah dipelajari	-	-	-	-	2	2	68	68	30	30
2	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan tutorial untuk kemudahan pengguna	-	-	-	-	-	-	71	71	29	29
3	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat mempermudah urusan finansial saya	-	-	-	-	3	3	68	68	29	29
4	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan saya	-	-	1	1	1	1	67	67	31	31
5	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah untuk dioperasikan	-	-	1	1	1	1	69	69	29	29
6	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah untuk dipahami	-	-	1	1	4	4	72	72	23	23
7	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memiliki tampilan yang sederhana , mudah untuk digunakan	-	-	3	3	5	5	48	48	14	14
<b>Kemanfaatan</b>											
8	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menjamin bisa mempermudah hidup saya			1	1	3	3	66	66	30	30
9	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa Menambah Produktifitas saya			2	2	1	1	64	64	33	33
10	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat mempertinggi efektivitas saya karena mempermudah			2	2	1	1	57	57	40	29

	kehidupan saya										
11	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat Dapat meningkatkan kinerja saya karena bisa melakukan beberapa transaksi sekaligus	-	-	-	-	-	-	78	78	22	22
12	Kinerja finansial saya menjadi lebih mudah karena dibantu oleh Layanan Mobile Banking Bank Muamalat	-	-	-	-	-	-	74	74	26	26
13	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan manfaat bagi saya dan keluarga	-	-	-	-	-	-	76	76	24	24
14	Saya merasakan manfaat langsung dari Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena sangat membantu saya	-	-	-	-	-	-	77	77	23	23
<b>Kenyamanan</b>											
15	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat tersedia semalam 24 jam	-	-	-	-	-	-	71	71	29	29
16	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat melakukan maintance tidak pada saat jam sibuk	-	-	-	-	1	1	70	70	29	29
17	Saya bisa bertansaksi finansial dari rumah karena Layanan Mobile Banking Bank Muamalat	-	-	-	-	1	1	71	71	28	28
18	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa diakses dari manapun	-	-	-	-	1	1	67	67	32	32
19	Karena bisa diakses dari manapun Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa membantu saya saat terdesak			1	1	2	2	51	51	46	46
20	Waktu saya menjadi lebih efisien karena menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat			1	1	1	1	70	70	28	28
21	Setelah menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat saya bisa menghemat waktu karena tidak perlu ke ATM atau ke bank	-	-	-	-	1	1	66	66	33	33
22	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menyediakan berbagai layanan	-	-	-	-	3	3	64	64	33	33
<b>Kepercayaan</b>											
23	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu bisa diandalkan dalam keadaan terdesak	-	-	-	-	1	1	67	67	32	32
24	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu tersedia saat saya membutuhkan layanan keuangan yang prima	-	-	-	-	5	5	61	61	34	34
25	Jika saya mengalami kendala dalam penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat, selalu tersedia bantuan secara daring	-	-	-	-	4	4	60	60	36	36
26	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat Kredibilitas yang selalu bisa diandalkan	-	-	-	-	-	-	78	78	22	22
27	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu dapat dipercaya dalam transaksi keuangan saya	-	-	-	-	-	-	78	78	22	22
28	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat tidak mengurangi jumlah nominal keuangan saya	-	-	-	-	-	-	74	74	26	26
29	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu Mengedepankan kepentingan nasabah	-	-	-	-	-	-	76	76	24	24
<b>Minat</b>											
30	Saya berminat menggnakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena menawarkan kemudahan transaksi	-	-	-	-	-	-	77	77	23	23
31	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menjamin transaksi saya menjadi lebih efisien dan efektif	-	-	-	-	-	-	71	71	29	29

32	Saya berminat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena direkomendasikan oleh rekan saya	-	-	-	-	1	1	70	70	29	29
33	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan saya	-	-	-	-	1	1	71	71	28	28
34	Saya berminat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena banyak hal yang bisa saya manfaatkan dari layanan ini	-	-	-	-	1	1	67	67	32	32
35	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu dapat digunakan dimasa yang akan datang	-	-	-	-	2	2	68	68	30	30
36	Saya Selalu untuk mencoba menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena banyaknya pilihan layanan yang diberikan	-	-	-	-	-	-	71	71	29	29

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dalam penelitian mayoritas responden menjawab setuju, artinya dalam penelitian kondisi minat nasabah sudah sesuai dengan faktor faktor yang diajukan oleh peneliti.

#### D. Analisis Data

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Kriteria pengujian validitas dilihat dari hasil yang di dapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Pengujian tiap butir instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir pertanyaan tersebut, syarat minimum untuk mempengaruhi syarat apakah setiap valid atau tidak valid dengan membandingkan  $r_{tabel} = 0,195$ , jadi jika koefisien korelasi ( $r_{xy}$ )  $< 0,195$  maka butir pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya jika  $r_{xy} > 0,195$  maka dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.6 Item-Total Statistics**

	R Hitung	R Tabel	Status
x11	.737	.195	.Valid
x12	.695	.197	.Valid
x13	.771	.195	.Valid
x14	.686	.197	.Valid
x15	.720	.195	.Valid
x16	.655	.197	.Valid
x17	.110	.195	.Valid

x21	.657	.197	.Valid
x22	.640	.195	.Valid
x23	.584	.197	.Valid
x24	.816	.195	.Valid
x25	.790	.197	.Valid
x26	.747	.195	.Valid
x27	.834	.197	.Valid
x31	.731	.195	.Valid
x32	.764	.197	.Valid
x33	.760	.195	.Valid
x34	.738	.197	.Valid
x35	.572	.195	.Valid
x36	.561	.197	.Valid
x37	.703	.195	.Valid
x38	.668	.197	.Valid
x41	.666	.195	.Valid
x42	.369	.197	.Valid
x43	.541	.195	.Valid
x44	.816	.197	.Valid
x45	.816	.195	.Valid
x46	.790	.197	.Valid
x47	.747	.195	.Valid
y1	.834	.197	.Valid
y2	.731	.195	.Valid
y3	.764	.197	.Valid
y4	.760	.195	.Valid
y5	.738	.197	.Valid
y6	.737	.195	.Valid
y7	.695	.197	.Valid

*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis,2023*

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel pernyataan dinyatakan valid karena bernilia diatas 0,195 dan nilai signya  $0,000 <$  dari 0,05 artinya semua instrument peneltian ini bisa dilanjutkan untuk penelitian lebih lanjut .

## b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk membuktikan reliabilitas.

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas  $> 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas  $< 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

**Tabel 4.7 Item-Total Statistics**

	Cronbach's Alpha	Status
kemudahan pengguna	.950	Reliabel
Kemanfaatan	.931	Reliabel
Kenyamanan	.933	Reliabel
Kepercayaan	.942	Reliabel
minat nasabah	.932	Reliabel

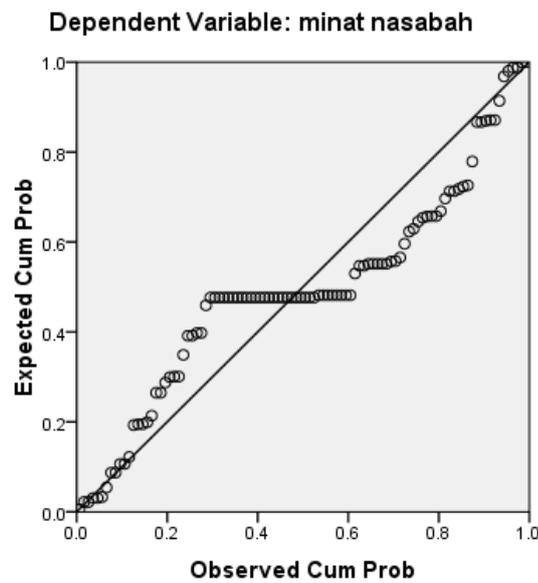
*Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023*

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian ini reliabel atau layak digunakan untuk penelitian selanjutnya karena semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

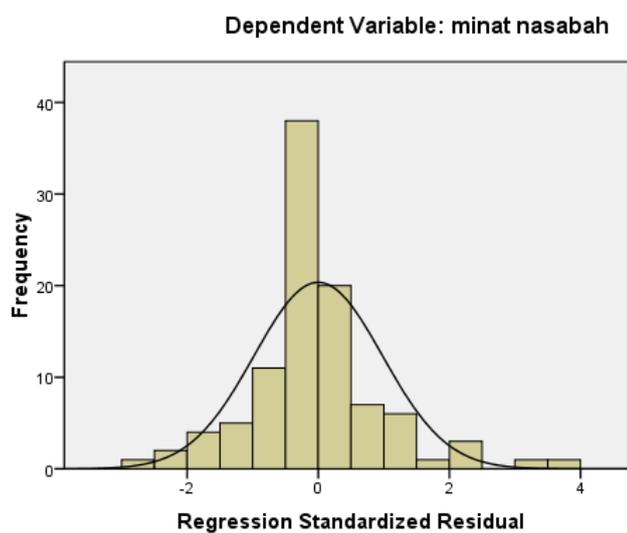
### a. Uji normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.3 P-plot Normalitas**

Gambar 4.1 mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal dikarena berdasarkan gambar diatas distribusinya mengikuti garis diagonal, selain itu pengujian juga dilakukan dengan menggunakan grafik histogram.



**Gambar 4.4 Histogram Normalitas**

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dsitribusi data bersifat normal dikarenakan histogram membentuk lonceng, tidak melenceng kekanan atau kekiri.

### b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan kolerasi yang kuat antar variable independen, Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan meihat nilai factor inflasi varian ( *Variance inflasi Factor / VIF*) yang tidak melebihi 10 dan nilai tolerance  $> 0.10$ .

**Tabel 4.8 Coefficients<sup>a</sup>**

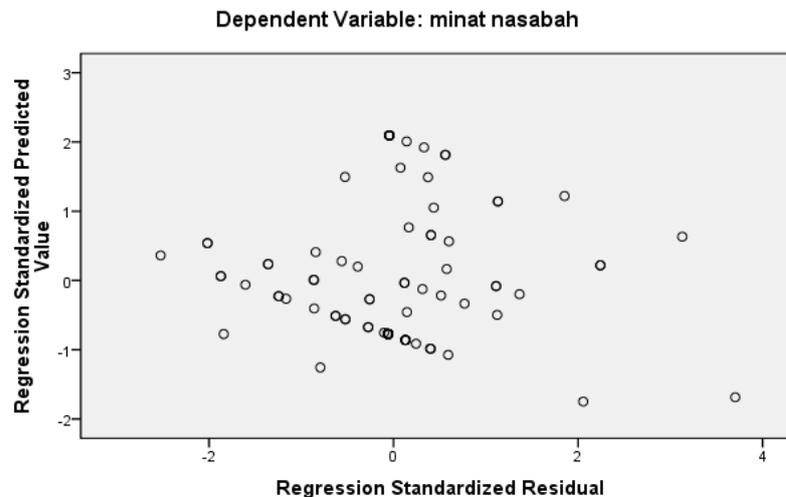
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
kemudahan pengguna	.365	2.738
kemanfaatan	.176	5.684
kenyamanan	.233	4.294
kepercayaan	.299	3.341

**a. Dependent Variable: minat nasabah**

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel kemudahan pengguna memiliki nilai tolerance sebesar  $0.365 > 0.10$  dan nilai VIF  $2.738 < 10$ , variabel kemanfaatan memiliki nilai tolerance  $0.176 > 0.10$  dan nilai VIF  $5.684 < 10$ , variabel kenyamanan memiliki nilai tolerance  $0.233 > 0.10$  dan nilai VIF  $4.294 > 10$ , variabel kepercayaan memiliki nilai tolerance  $0.299 > 0.10$  dan nilai VIF  $3.341 < 10$ . dalam penelitian ini semua variabel memiliki nilai tolerance  $> 0.10$  dan VIF  $< 10$ .

### c. Uji Heterodekastitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 4.5 Scatterplot**

Gambar 4.3 telah menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas teratur, serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas “ pada tabel regressi.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (Kemudahan penggunaan (X1), kemanfaatan (X2), kenyamanan (X3), kepercayaan (X4) dengan variabel dependen minat (Y). Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian adalah:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e.$$

**Tabel 4.9 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.125	1.421		.088	.930
kemudahan pengguna	.211	.069	.215	3.072	.003
Kemanfaatan	.257	.100	.058	2.574	.014
Kenyamanan	.511	.076	.586	6.693	.000
Kepercayaan	.260	.082	.244	3.161	.002

a. Dependent Variable: Minat nasabah

Tabel 4.10 diatas bisa diambil persamaan

$$Y = 0.125 + 0.211x_1 + 0.257x_2 + 0.511x_3 + 0.260x_4 + e.$$

Penjelasan dari persamaan diatas adalah :

- a. Nilai konstanta sebesar 0.125 menunjukkan besaran pengaruh variabel bebas ke variabel terikat, artinya jika dalam penelitian ini variabel bebas yang terdiri dari Kemudahan penggunaan (X1), kemanfaatan (X2), kenyamanan (X3), kepercayaan (X4) tidak mengalami perubahan maka akan menaikkan variabel minat nasabah sebesar 1.25% (Y).
- b. Koefesien regresi sebesar 0.211 menunjukkan jika Kemudahan penggunaan (X1) mengalami peningkatan 1% maka akan menaikkan minat nasabah sebesar 2.11%
- c. Koefesien regresi sebesar 0.257 menunjukkan jika kemanfaatan (X2) mengalami peningkatan 1% maka akan menaikkan minat nasabah sebesar 2.57%
- d. Koefesien regresi sebesar 0.511 menunjukkan jika kenyamanan (X3) mengalami peningkatan % maka akan menaikkan minat nasabah sebesar 5.11%.
- e. Koefesien regresi sebesar 0.260 menunjukkan jika kepercayaan (X4) mengalami peningkatan 1% maka akan menaikkan minat nasabah sebesar 2.60%.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

- 1) Jika nilai  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_0$  di tolak sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

Untuk jumlah sampel sebanyak 100 orang dan taraf kesalahan 5% diperoleh nilai t tabel yaitu 1,985 (df=4), hasil pengujian dari masing masing variabel akan dijelaskan di tabel dibawah ini.

**Tabel 4.10 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.125	1.421		.088	.930
kemudahan pengguna	.211	.069	.215	3.072	.003
Kemanfaatan	.257	.100	.058	2.574	.014
Kenyamanan	.511	.076	.586	6.693	.000
Kepercayaan	.260	.082	.244	3.161	.002

a. Dependent Variable: minat nasabah

- 1) Tabel 4.11 menunjukkan variabel kemudahan pengguna memiliki t hitung sebesar 3.072 dan taraf signifikansi sebesar 0.003, dalam penelitian ini kemudahan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena t hitung > t tabel (3.072 > 1.985) dan taraf signifikan 0.003 < 0.05.
- 2) Tabel 4.11 menunjukkan variabel kemanfaatan memiliki t hitung sebesar 2.547 dan taraf signifikansi sebesar 0.014, dalam penelitian ini kemanfaatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena t hitung > t tabel (2.547 > 1.985) dan taraf signifikan 0.014 < 0.05.
- 3) Tabel 4.11 menunjukkan variabel kenyamanan memiliki t hitung sebesar 6.693 dan taraf signifikansi sebesar 0.000, dalam penelitian ini kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena t hitung > t tabel (6.693 > 1.985) dan taraf signifikan 0.000 < 0.05.

- 4) Tabel 4.11 menunjukkan variabel Kepercayaan memiliki t hitung sebesar 3.161 dan taraf signifikansi sebesar 0.002, dalam penelitian ini Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Muamalat karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $3.161 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.002 < 0.05$ .

#### b. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat, Untuk  $N = 100$  diperoleh nilai f tabel adalah 2.47 ( $df = n-2$ ). Kriteria pengujianya adalah

- 1) Jika nilai  $f \text{ tabel} < f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variable bebas dengan terikat.
- 2) Jika nilai  $f \text{ hitung} > f \text{ tabel} > f \text{ hitung}$  maka  $H_0$  di tolak sehingga ada pengaruh signifikan antara variable bebas dan terikat.

**Tabel 4.11 ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	587.073	4	146.768	116.505	.000 <sup>a</sup>
Residual	119.677	95	1.260		
Total	706.750	99			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kemudahan pengguna , kenyamanan, kemanfaatan

b. Dependent Variable: minat nasabah

Tabel 4.12 menunjukkan dalam penelitian ini secara bersama sama variabel bebas yang terdiri dari kepercayaan, kemudahan pengguna , kenyamanan, kemanfaatan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $f \text{ hitung}$  ( $116.505$ )  $> f \text{ tabel}$  ( $2.47$ ) dan taraf signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ .

## 5. Koefisien Determinasi

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui jumlah besaran persentase yang dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 4.12 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.831	.824	1.12239

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kemudahan pengguna , kenyamanan, kemanfaatan

b. Dependent Variable: minat nasabah

Tabel 4.14 menunjukkan nilai R Square sebesar 0.831 atau sebesar 83.1 % kontribusi kepercayaan, kemudahan pengguna , kenyamanan, kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat sedangkan sisanya 16.9% adalah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## E. Hasil Penelitian

1. Dalam penelitian ini kemudahan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.072 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.003 < 0.05$ . Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya (Sari, 2019).
2. Dalam penelitian ini kemanfaatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2.547 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.014 < 0.05$ . Manfaat merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya (Afifah 2017).

3. Dalam penelitian ini kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $6.693 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.000 < 0.05$ . Kenyamanan adalah suatu keadaan dimana seorang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan aktivitasnya dan dianggap nyaman untuk dirinya sendiri (Davis 2004).
4. Dalam penelitian ini Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.161 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.002 < 0.05$ . Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian (Putri and Fithrie, 2019).
5. Dalam penelitian ini secara bersama sama variabel bebas yang terdiri dari kepercayaan, kemudahan pengguna, kenyamanan, kemanfaatan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Muamalat karena  $f$  hitung ( $116.505$ )  $>$   $f$  tabel ( $2.47$ ) dan taraf signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$ . nilai R Square sebesar  $0.831$  atau sebesar  $83.1\%$  kontribusi kepercayaan, kemudahan pengguna, kenyamanan, kemanfaatan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada bank Muamalat sedangkan sisanya  $16.9\%$  adalah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Dalam penelitian ini kemudahan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.072 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.003 < 0.05$ .
2. Dalam penelitian ini kemanfaatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2.547 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.014 < 0.05$ .
3. Dalam penelitian ini kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $6.693 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.000 < 0.05$ .
4. Dalam penelitian ini Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank Muamalat karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $3.161 > 1.985$ ) dan taraf signifikan  $0.002 < 0.05$ .

#### **B. Saran**

1. Kepada pihak bank Muamalat KC Balai Kota Medan, harus mampu memberikan layanan yang memang memudahkan para nasabah dalam bertransaksi, karena kenyamanan dalam bertransaksi merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi minat nasabah
2. Pihak bank Muamalat harus mampu memastikan transaksi keuangan nasabah berjalan lancar dan aman agar semakin banyak orang yang menggunakan layanan ini
3. Para CS harus bisa membimbing dan melakukan penawaran dalam penggunaan aplikasi ini agar nasabah yang masih belum mau menggunakan

menjadi berminat dalam menggunakan aplikasi untuk memudahkan kehidupan finansial mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Risma. 2017. "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri." *Thesis*: 1–182.
- Akhmad Fakhrurozi. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta." *Akuntansi*: 1–14.
- Akrim. 2021. *Strategi Peningkatan Daya Minat Belajar Siswa*. Medan: Griya Larasati.
- Amaliah, Yana. 2019. Skripsi *Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Perbankan Internet Banking Di BRI Kantor Cabang ....*
- Angelina, Tessa. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat." *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 3(2): 127–41.
- Bejana, Siti et al. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan*.
- Faisol, Ahmad et al. 2007. "Bisnis & Manajemen." 3(2).
- Habibi, Muhammad, and Achmad Zaky. 2015. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 3(1): 1–16.
- Hariani MD, Pipit Putri, Rahmayati Rahmayati, and Siti Mujiatun. 2020. "Model Bisnis Islamic Financial Technology Produk Bank Syariah Di Kota Medan." *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah* 4(2): 69.
- Iaryanti, Lutfia Itri, Imuhammad Muhammad, and Ilathief Iilhamy. 2023. "Lutfia ITri IAryanti 1 , INurbaiti 2 , IMuhammad Muhammad ILathief Iilhamy 3 1." 05(01): 20–33.
- Imron, Imron. 2019. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 5(1): 19–28.
- Indonesia, PT. Bank Muamalat. 2022.
- Irmawati, and Syahrul Amsari. 2022. "Analisis Faktor-Faktor Penghambat Pemasaran Produk Tabungan Haji (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah

- Medan).” *Jurnal El Rayyan* 1(1): 8–25.
- Isra Hayati & Yuli Yanti Siregar. 2019. “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan).” *Aghniya* ISSN 2656-.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. 2021. “Artikel Statistik Yang Benar.” *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* (18210047): 1–12.
- Kartika, Besse Rina. 2020. “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu.”
- Novi. 2011. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” *Skripsi*: 7.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. “Bijak Ber-EBanking.” *Otoritas Jasa Keuangan*: 1–91.
- Pawestri, R R. 2021. “Strategi Pemasaran Aplikasi Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.” 09(2).
- Pohan, M.W. 2020. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking.” . *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan*.
- Pohan, Selamat, Mavianti Mavianti, Hasrian Rudi Setiawan, and Abdul Halim Marpaung. 2022. “Meningkatkan Minat Belajar Siswa Dengan Menggunakan Media Bergambar Dan Power Point Pada Mata Pelajaran Fiqih.” *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 11(03): 779.
- Putra, Yoka Irfan. 2015. “Buku Pintar Membuat Website Gratis Tanpa Guru.”
- Putri, Dwika Lodia, and Souvya Fithrie. 2019. “Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri).” *Ikraith Ekonomika* 2(2): 21–28.
- Rahayu, Imam Sugih. 2016. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM).” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5(2): 137.
- Sari, H. 2019. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang ....”
- Sari, Lia Fatimah. 2018. “Faktor–Faktor Yank Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di PT. Bank BRI Syariah KCP Rantauprapat.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

*Islam.*

- Syahrul Amsari. 2021. "Analisi Mekanisme Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan." *Ekonomi Islam* 98–117.
- Syamsuryadin, Syamsuryadin, and Ch. Fajar Sri Wahyuniati. 2017. "Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta." *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)* 13(1): 53–59.
- Syiva Noer Faturrozhah. 2021. "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan)." *Undergraduate Thesis*: 2–3.
- Tri Purwantri. 2022. "Analisis Customer Value Terhadap Minat Nasabah Penggunaan Aplikasi Din Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KC Cipulir) SKRIPSI." *Skripsi*.
- Verendina, Angelica. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Oleh Nasabah Bank Di Kota Samarinda." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (2002): 199–210.
- Wulandari, Dwitya Pratiwi. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam." *Skripsi*: 1.
- Yudin, Ahmad. 2021. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya Skripsi*.
- Yumanita, Ascarya Diana. 2005. *Bank Indonesia : Seri Kebanksentralan Bank Syariah*.

# **LAMPIRAN**

## KUESIONER PENELITIAN

### A. PENGANTAR

Dengan tidak mengurangi rasa hormat, kepada Bapak/Ibu Saudara/I, untuk melengkapi skripsi saya dalam rangka menyelesaikan Studi Starata I (SI) Pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara (UMSU). Penelitian ini membahas tentang **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota”**.

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I agar dapat meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Data kuesioner ini nantinya akan digunakan sebagai data dalam pengolahan data skripsi saya. Demikian kata pengantar ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

### B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :  
Pendapatan/Bulan :

### C. DAFTAR KUESIONER

Berilah tanda (√) pada pilihan yang tersedia untuk jawaban anda. Setiap pernyataan dari kuesioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

**SS : Sangat Setuju (5)**  
**S : Setuju (4)**  
**KS : Kurang Setuju (3)**  
**TS : Tidak setuju (2)**  
**STS : Sangat Tidak Setuju (1)**  
**Ket : Angka 1-5 adalah poin atau skor**

**D. VARIABEL X1 (Kemudahan Pengguna)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Teknologi infomasi sangat mudah dipelajari</b>						
1	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah dipelajari					
2	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan tutorial untuk kemudahan pengguna					
<b>Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah</b>						
3	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat mempermudah urusan finansial saya					
4	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan kemudahan dalam transaksi keuangan saya					
<b>Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan</b>						
5	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah untuk dioperasikan					
<b>Sangat mudah untuk dipahami</b>						
6	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat sangat mudah untuk dipahami					
<b>Simpel</b>						
7	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memiliki tampilan yang sederhana , mudah untuk digunakan					

**E. Variabel X2 (Kemanfaatan)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Menjadi Lebih Mudah</b>						
8	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menjamin bisa mempermudah hidup saya					
<b>Menambah Produktifitas</b>						
9	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa Menambah Produktifitas saya					
<b>Mempertinggi Efektivitas</b>						
10	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat mempertinggi efektivitas saya karena mempermudah kehidupan saya					
<b>Dapat meningkatkan kinerja seseorang yang</b>						
11	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat Dapat meningkatkan kinerja saya karena bisa melakukan beberapa transaksi sekaligus					
12	Kinerja finansial saya menjadi lebih mudah karena dibantu oleh Layanan Mobile					

		Banking Bank Muamalat					
		<b>Bermanfaat</b>					
13		Layanan Mobile Banking Bank Muamalat memberikan manfaat bagi saya dan keluarga					
14		Saya merasakan manfaat langsung dari Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena sangat membantu saya					

**F. Variabel X3 (Kenyamanan)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Layanan internet banking tersedia 24 jam</b>						
15	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat tersedia semalam 24 jam					
16	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat melakukan maintance tidak pada saat jam sibuk					
<b>Layanan internet dapat diakses dari rumah</b>						
17	Saya bisa bertansaksi finansial dari rumah karena Layanan Mobile Banking Bank Muamalat					
<b>Layanan internet dapat diakses dimanapun</b>						
18	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa diakses dari manapun					
19	Karena bisa diakses dari manapun Layanan Mobile Banking Bank Muamalat bisa membantu saya saat terdesak					
<b>Layanan internet dapat menginfensi waktu nasabah</b>						
20	Waktu saya menjadi lebih efisien karena menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat					
21	Setalah menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat saya bisa menghemat waktu karena tidak perlu ke ATM atau ke bank					
<b>Layanan internet menyediakan berbagai layanan</b>						
22	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menyediakan berbagai layanan					

**G. Variabel X4 (Kepercayaan)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kehandalan</b>						
23	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu bisa dihandalkan dalam keadaan terdesak					

24	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu tersedia saat saya membutuhkan layanan keuangan yang prima					
<b>Kepedulian</b>						
25	Jika saya mengalami kendala dalam penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat, selalu tersedia bantuan secara daring					
<b>Kredibilitas</b>						
26	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat Kredibilitas yang selalu bisa diandalkan					
<b>Dapat Dipercaya</b>						
27	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu dapat dipercaya dalam transaksi keuangan saya					
28	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat tidak mengurangi jumlah nominal keuangan saya					
<b>Mengedepankan kepentingan nasabah</b>						
29	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu Mengedepankan kepentingan nasabah					

#### H. Variabel Y (Minat)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Minat Transaksional</b>						
30	Saya berminat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena menawarkan kemudahan transaksi					
31	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat menjamin transaksi saya menjadi lebih efisien dan efektif					
<b>Minat Refrensial</b>						
32	Saya berminat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena direkomendasikan oleh rekan saya					
33	Rekomendasi yang saya terima karena rekan saya sudah membuktikan manfaat menggunakan layanan mobile banking					
<b>Minat Eksploratif</b>						
34	Saya berminat menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena banyak hal yang bisa saya manfaatkan dari layanan ini					
<b>Berlanjut dimasa yang akan datang</b>						
35	Layanan Mobile Banking Bank Muamalat selalu					

		dapat digunakan dimasa yang akan datang				
<b>Selalu untuk mencoba menggunakan</b>						
36	Saya	Selalu untuk mencoba menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Muamalat karena banyaknya pilihan layanan yang diberikan				

### TABULASI DATA PENELITIAN

<u>no</u>	<u>US</u>	<u>JK</u>	<u>PDDT</u>	<u>PK</u>
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>4</u>
<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>5</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>6</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>7</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>8</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>9</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>10</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>11</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>4</u>
<u>12</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>13</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>14</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>15</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>16</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>17</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>18</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>19</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>20</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>21</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>22</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
<u>23</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
<u>24</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>25</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>26</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>4</u>
<u>27</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
<u>28</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>29</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>
<u>30</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>31</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>s32</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>

<u>33</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>2</u>
<u>34</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>35</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>36</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>37</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>38</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
<u>39</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>40</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>41</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>42</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>43</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>44</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>45</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>46</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>47</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
<u>48</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>49</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
<u>50</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>51</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>52</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>53</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
<u>54</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>55</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>56</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>57</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>58</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>59</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>60</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>61</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>62</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>63</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>
<u>64</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>65</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
<u>66</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>67</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>68</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
<u>69</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
<u>70</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>
<u>71</u>	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
<u>72</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>3</u>
<u>73</u>	<u>4</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>1</u>











9	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
1	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	3

X4							Total	Y							total
3	5	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26
4	3	4	5	5	5	4	30	4	4	4	4	4	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	3	4	26
4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	5	29
5	4	4	5	5	5	5	33	4	5	5	5	5	5	4	33
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	4	4	4	4	30	5	4	5	5	4	4	4	31
4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	4	34	5	4	5	5	5	5	5	34
5	4	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	4	4	33
4	4	4	5	5	4	5	31	4	4	5	5	5	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	5	4	4	4	4	30	5	5	4	5	5	4	4	32
5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	5	4	5	30
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	5	30
5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	5	4	5	30
5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	4	4	4	5	30	4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	4	4	5	4	30



<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>29</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>29</u>
<u>5</u>	<u>35</u>	<u>5</u>	<u>35</u>												
<u>5</u>	<u>35</u>	<u>5</u>	<u>35</u>												
<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>30</u>	<u>4</u>	<u>28</u>						
<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>						
<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>30</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>29</u>
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>29</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>30</u>
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>31</u>						
<u>4</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>27</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>32</u>
<u>5</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>30</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>29</u>
<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>32</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>29</u>
<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>29</u>	<u>4</u>	<u>28</u>						
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>30</u>	<u>4</u>	<u>28</u>						
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>31</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>34</u>
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>5</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>34</u>	<u>5</u>	<u>35</u>						
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>5</u>	<u>35</u>	<u>5</u>	<u>35</u>												
<u>4</u>	<u>28</u>	<u>4</u>	<u>28</u>												
<u>5</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>30</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>33</u>

Data Identitas Responden

Frequency Table

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 tahun	<u>6</u>	<u>6.0</u>	<u>6.0</u>	<u>6.0</u>
	25-35 tahun	<u>35</u>	<u>35.0</u>	<u>35.0</u>	<u>41.0</u>
	36-45 tahun	<u>40</u>	<u>40.0</u>	<u>40.0</u>	<u>81.0</u>
	> 45 tahun	<u>19</u>	<u>19.0</u>	<u>19.0</u>	<u>100.0</u>

### Usia

		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
Valid	<u>17-20 tahun</u>	<u>6</u>	<u>6.0</u>	<u>6.0</u>	<u>6.0</u>
	<u>25-35 tahun</u>	<u>35</u>	<u>35.0</u>	<u>35.0</u>	<u>41.0</u>
	<u>36-45 tahun</u>	<u>40</u>	<u>40.0</u>	<u>40.0</u>	<u>81.0</u>
	<u>&gt; 45 tahun</u>	<u>19</u>	<u>19.0</u>	<u>19.0</u>	<u>100.0</u>
	<u>Total</u>	<u>100</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	

### Jenis Kelamin

		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
Valid	<u>laki laki</u>	<u>80</u>	<u>80.0</u>	<u>80.0</u>	<u>80.0</u>
	<u>perempuan</u>	<u>20</u>	<u>20.0</u>	<u>20.0</u>	<u>100.0</u>
	<u>Total</u>	<u>100</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	

### Pendapatan

		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
Valid	<u>&lt; 6 juta</u>	<u>21</u>	<u>21.0</u>	<u>21.0</u>	<u>21.0</u>
	<u>7-15 juta</u>	<u>50</u>	<u>50.0</u>	<u>50.0</u>	<u>71.0</u>
	<u>&gt; 15 juta</u>	<u>29</u>	<u>29.0</u>	<u>29.0</u>	<u>100.0</u>
	<u>Total</u>	<u>100</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	

### Pekerjaan

		<u>Frequency</u>	<u>Percent</u>	<u>Valid Percent</u>	<u>Cumulative Percent</u>
Valid	<u>PNS</u>	<u>38</u>	<u>38.0</u>	<u>38.0</u>	<u>38.0</u>
	<u>Peg. Swasta</u>	<u>12</u>	<u>12.0</u>	<u>12.0</u>	<u>50.0</u>
	<u>Wiraswasta</u>	<u>31</u>	<u>31.0</u>	<u>31.0</u>	<u>81.0</u>
	<u>Lainnya</u>	<u>19</u>	<u>19.0</u>	<u>19.0</u>	<u>100.0</u>
	<u>Total</u>	<u>100</u>	<u>100.0</u>	<u>100.0</u>	



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMERINTEKAN PESERTA MAJLIS MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A oleh Badan Nasional Penjaminan Mutu Pendidikan (BN-PPMP) No. 14/2017/01/2017  
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Muktiat Basri No. 1 Medan 20248 Telp: (061) 422 2022 Fax: (061) 422 2023  
 http://fa.umsu.ac.id | fa@umsu.ac.id | @umsamedan | @umsamedan | @umsamedan | @umsamedan



Hal Permohonan Persetujuan Judul  
 Kepada Yth Dekan FAI UMSU

26 Jumadil Awal 1443 H  
 20 Desember 2022 M

Di -  
 Tempat

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : MUNIATI SULAM  
 Npm : 1901270053  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Kredit Kumalatif : 3,59



Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota)	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i> Syahrul Ansari MEI	<i>[Signature]</i> 26/12/22
2	PENGARUH ONLINE SHOP DAN GAYA HIDUP TERHADAP PRILAKU KONSUMTIF MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UMSU MEDAN			
3	PENGARUH TERHADAP PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI RESIKO TERHADAP MINAT MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UMSU MEDAN			

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

Wassalam  
 Hormat Saya  
*[Signature]*  
 Muniati Sulam

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 dipakan 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  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

UMSU Terakreditasi A dan terdaftar sebagai Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 2026, 013 PT Akred PT III 2019

Pusat Administrasi Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I  
Dosen Pembimbing : Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

Nama Mahasiswa : Muniati Sulam  
Npm : 1901270033  
Semester : VIII  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
22/8-2023	1. Perbaiki dan ganti pada bagian Pengalihan fongitahu minimal tahun 2018 2. Jika ada yang bersinggungan dengan Al-qur'an maka Masukkan Ayatnya yg dihirafkan		
24/8-2023	ACC Untuk disidangkan		

Medan, 24 Agustus 2023



Diketahui/Disetujui  
Dekan

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si



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

UMSU Terakreditasi 3 Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1798/SK/BAN-PA/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://faia.umsu.ac.id> [faia@umsu.ac.id](mailto:faia@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

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

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, SE.I, M.E.I  
 Dosen Pembimbing : Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

Nama Mahasiswa : **Muniati Sulam**  
 Npm : **1901270033**  
 Semester : **VIII**  
 Program Studi : **Perbankan Syariah**  
 Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15 / 8 - 2023	1. Perbaiki dlm penulisan abstrak 2. Perbaiki pada bagian kata pengantar 3. Perbaiki pada BAB I bagian F Sistematika Penulisan 4. Perbaiki Serial penulisan Ayat Al-quran		
18 / 8 - 2023	1. Perbaiki kembali abstraknya 2. Pada BAB II tambahkan teori yang berkaitan dengan Program Bank Muamalat dan Syariah 3. Perbaiki Serial penulisan Ayat Al-quran		

Medan, 21 April 2023

Diketahui/Disetujui  
 Dekan  
  
 Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
 Ketua Program Studi  
  
 Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi  
  
 Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si



# Bank Muamalat

No. 246/BMI-MDN/IX/2023

Medan, 01 September 2023 M  
15 Shafar 1445 H

Kepada Yth.  
**Bapak Dr. Zailani, MA**  
**Wakil Dekan I**  
**Fakultas Agama Islam**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**  
Di - Tempat

Perihal : **Jawaban Atas Izin Riset**

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan nomor : 644/II.3/UMSU-01/F/2023 tanggal 18 Juli 2023 perihal permohonan izin riset untuk mahasiswa di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Balai Kota maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : **Muniati Sulam**  
NPM : 1901270033  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tesis : Faktor – factor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking Pada Bank Muamalat KC Medan Balaikota*

Diberikan izin melakukan riset di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Medan Balai Kota selama bulan September 2023

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**Cabang Medan Balai Kota**

  
**Muhammad Amin**  
Branch Manager

  
**Bank Muamalat**  
Kantor Cabang Medan Balai Kota  
**Meidya Sari**  
Branch Operation Service Manager

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Muniati Sulam  
Tempat /Tgl Lahir : Sembilan, 24 September 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Desa Sembilan Kec. Sembilan Kab Simeulue Barat  
No HP : 0821-6378-6687



### **Nama Orang Tua**

Ayah : Rasminuddin  
Ibu : Ernawati  
Alamat : Simeulue Barat

### **Pendidikan Formal**

1. SD Negeri 4 Simeulue Barat
2. SMP Negeri 4 Simeulue Barat
3. SMK Negeri 1 Sinabang
4. Kuliah pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**Medan, 31 Agustus 2023**  
**Pembuat**

**Muniati Sulam**