

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
DALAM MERESPON KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH  
(BSI) DI ERA PANDEMI COVID-19  
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)**

*Effectiveness Of Using Mobile Banking Services in Responding To The  
Customer Transaction Needs (BSI) in The Era Of The Covid-19  
Pandemic  
(Study on Indonesia Syariah Bank Customers in Sleman Region)*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
dari Program Studi Ekonomi Islam



Oleh:  
**ANNISA ULINNUHA**  
**18423112**

Acc utk munaqasah  
Oleh Pembimbing, 30/7/2022

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
JURUSAN STUDI ISLAM  
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Annisa Ulinnuha  
NIM : 18423112  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking  
Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era  
Pandemi Covid-19

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau Penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan

Yogyakarta, 22 Juli 2022



Annisa Ulinnuha

## REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi

Nama Mahasiswa : Annisa Ulinuha

NIM : 18423112

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile  
Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi  
Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada  
Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukam perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Juli 2022

  
Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sh.Ec.

## NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam  
Universitas Islam Indonesia DI  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 480/Dek/60/DAATI/FIAI/IV/2022 tanggal 26 April 2022 M/25 Ramadan 1443 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama : Annisa Ulinnuha  
NIM : 18423112  
Program Studi : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem Mobile Banking  
Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era  
Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah  
Indonesia Wilayah Sleman)

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat untuk diajukan sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dosen Pembimbing

  
Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec



FAKULTAS  
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim  
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kallurang km 14,5 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 898444 ext. 4511  
F. (0274) 898463  
E. fiaj@uii.ac.id  
W. fiaj.uui.ac.id

## PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Munaqasah Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 29 September 2022  
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)  
Disusun oleh : ANNISA ULINNUHA  
Nomor Mahasiswa : 18423112

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

### TIM PENGUJI:

Ketua : Rizqi Anfani Fahmi, SEI, MSI (.....)  
Penguji I : Sofwan Hadikusuma, Lc, ME (.....)  
Penguji II : Siti Latifah Mubasiroh, S.Pd, M.Pd. (.....)  
Pembimbing : Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec. (.....)

Yogyakarta, 3 Oktober 2022  
Dekan,  
  
Dr. Drs. Asmuni, MA

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT dan sholawat beserta salam yang selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Ku bersujud kepada Allah SWT, Engkau berikan kesempatan kepada saya untuk bisa sampai ditahap ini. Segala puji bagi-Mu Ya Allah. Sebuah karya kecil yang saya susun dengan jerih payah ini, saya persembahkan kepada :

Kedua orangtua, Ayahanda Suradal dan Ibunda Siti Chodijah yang telah memberi kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat ku balas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan hingga titik ini dan seterusnya, semoga ayahanda dan ibunda selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, dilancarkan selalu dalam mencari rezeki yang berkah dan selalu dalam lindungan Allah SWT di setiap langkah kalian, Aamiin.

Teruntuk sahabat-sahabat saya Elvaretta, Sekar, Bela, Fani, Tania, Hasna, Isna dan Putri yang selama ini telah bersama-sama berjuang untuk menuntut ilmu dan mendukung dalam setiap langkahku, tentunya kalian juga merupakan sumber semangat untuk menyelesaikan segala tugasku, serta senantiasa membantu saya baik suka maupun duka.

Kemudian teruntuk Dosen Pembimbing saya, Bapak Dr.Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sh.Ec. yang begitu baik dan sabar dalam membimbing para mahasiswanya. Terimakasih bapak sudah memberikan ilmu dan bimbingan serta menemani saya dalam proses penyusunan skripsi ini. Tentunya semua ini akan sangat berguna untuk menemani langkah saya selanjutnya. Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada Dosen yang ada di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang sudah memberikan berbagai ilmu dan kesabarannya dalam membimbing saya selama ini

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“ Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Rad : 11)



## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DALAM MERESPON KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH (BSI) DI ERA PANDEMI COVID-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)

ANNISA ULINNUHA

18423112

Riset ini bertujuan guna melihat tingkat efektivitas pemakaian sistem layanan mobile banking dalam merespon kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia (studi kasus pada Bank Syariah Indonesia wilayah Sleman) yang dihitung melalui beberapa variable yakni pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu serta pencapaian tujuan. Jenis riset ini ialah kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Riset ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia wilayah Sleman. Populasi yang diambil pada riset ini yakni seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia wilayah Sleman yang telah terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile Banking. Instrument riset yang diterapkan ialah observasi melalui penyebaran angket dengan jumlah sample yakni 100 responden. Adapun teknik analisis yang diterapkan pada riset ini ialah teknik analisis regresi linear berganda. Temuan riset memperlihatkan variable pemahaman nasabah diperoleh nilai signifikansi  $0,257 > 0,05$  serta variable tepat sasaran mendapatkan nilai signifikansi  $0,985 > 0,05$  sehingga dinyatakan bahwa aspek pemahaman nasabah serta tepat sasaran tidak berkorelasi secara signifikan terhadap efektivitas pemakaian layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia, namun berbeda pada aspek tepat waktu serta pencapaian tujuan. Pada aspek tepat waktu mendapatkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  serta pencapaian tujuan mendapatkan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  sehingga disimpulkan aspek tepat waktu serta pencapaian tujuan mampu berkorelasi secara positive pada efektivitas pemakaian layanan mobile banking. Pada koefisien determinasi memperlihatkan 65,7% variable (X) berkorelasi pada variable (Y). Serta sisanya sebesar 34,3% variable efektivitas pemakaian layanan mobil banking akan dipengaruhi oleh variable lain yang berada di luar model riset ini.

**Kata kunci** : Efektivitas, Mobile Banking, dan Kebutuhan nasabah



## ABSTRACT

### EFFECTIVENESS OF USING MOBILE BANKING SERVICE IN RESPONDING TO THE CUSTOMER TRANSACTION NEEDS (BSI) IN THE ERA OF COVID-19 PANDEMIC (Study on Indonesia Syariah Bank Customers in Sleman Region)

ANNISA ULINNUHA

18423112

This study aims to determine the level of effectiveness in the use of the mobile banking service system in responding to the needs of customers of Indonesia Syariah Bank (a case study on Indonesia Syariah Bank in Sleman area) measured through several variables, including customer understanding, right on target, punctuality and goal achievement. This quantitative research used descriptive approach and was conducted at Bank Syariah Indonesia in Sleman area. The population taken in this study was all customers of Bank Syariah Indonesia in Sleman area in which they have been registered as the users of BSI Mobile Banking. The research instrument used was observation by distributing questionnaires with a total sample of 100 respondents. Meanwhile, this research used Multiple Linear Regression analysis technique. The results of this research showed that the variables of customer understanding showed the significance value of  $0,257 > 0,05$  and for the variable of right on target it obtained the significance value of  $0,985 > 0,05$ . Thus, it can be stated that the aspect of customer understanding and right on target had no significant impact on the effectiveness of the use of mobile banking service in BSI (Bank Syariah Indonesia), were different in the aspects of punctuality and goal achievement in which for the aspect of punctuality it obtained the significance value of  $0,000 < 0,05$  and for the aspect of goal achievement, it obtained the significance value of  $0,003 < 0,05$ . Thus, it can be stated that both aspects of punctuality and goal achievement were able to bring the positive impact on the effectiveness of the use of mobile banking service. The determination coefficient showed that 65,7% variable (X) had an impact on the variable (Y) and the rest was 34,3% in which the variable of effectiveness of the use of mobile banking service would be determined by other variables excluded in this research.

**Keywords:** Effectiveness, Mobile Banking, and Customers' Needs

August 03, 2022

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated  
by a Center for International Language and Cultural Studies of  
Islamic University of Indonesia  
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24  
YOGYAKARTA, INDONESIA.  
Phone/Fax: 0274 540 255

# PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

## KEPUTUSAN BERSAMA

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

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

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

#### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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 sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan

ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـِـُ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي...ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

#### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:



- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim 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 penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ جَرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

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

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ / Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ / Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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 harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ / Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا / Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## 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 dengan pedoman tajwid.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لِحَمْدِ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ  
الْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT karena ridha-Nya-lah penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)”**. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang, dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
3. Bapak Rheyza Virgiawan, L.c, M.E. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam.
4. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran, ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu pada almamater ini. Dosen beserta

seluruh staf Akademik Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

7. Orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi serta sahabat seperjuangan yang selalu bersama dan mendukung hingga ke tahap ini, Sekar Dewi Kumalasari, Elvaretta Nabila, Naqiyya Salsabilla, R Suryana Harapani dan Tania Amanda, serta Devangga Restu Agusta yang selalu memotivasi saya dalam menempuh skripsi ini.

8. Semua teman Ekonomi Islam 2018 seperjuangan yang telah banyak membantu, berbagi ilmu dan saling mendukung serta menyemangati dalam kegiatan kuliah.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi almamater Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 23 Juli 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
REKOMENDASI PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xx
DAFTAR ISI.....	xxii
DAFTAR TABEL.....	xxv
DAFTAR GAMBAR.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9

A. Telaah Pustaka .....	9
B. Landasan Teori.....	15
1. Mobile Banking .....	15
2. Teori Efektivitas.....	18
3. Teori Kebutuhan Pelanggan.....	21
4. Teori Kebutuhan Murray.....	23
5. Kebutuhan Nasabah Terhadap Pelayanan Mobile Banking.....	25
6. Penerimaan dan Penggunaan Model Teknologi.....	27
C. Hipotesis.....	29
D. Kerangka Berfikir.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	31
C. Objek Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
H. Instrumentasi Penelitian .....	35
I. Uji Kualitas Data.....	35
J. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian .....	40
B. Pembahasan.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59

B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN .....	65





## DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan .....	x
Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal.....	xiii
Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap.....	xiii
Tabel 0.4 Transliterasi Maddah.....	xiv
Tabel 3.1 Indikator Penelitian .....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner Responden .....	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Usia .....	47
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Produk Pendanaan.....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	50
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.11 Uji T .....	57
Tabel 4.12 Uji F .....	58
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual.....33



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A.Latar Belakang

Munculnya virus *Covid-19* atau yang sering kita kenal dengan sebutan virus yaitu *corona* telah mengguncang perekonomian dunia. Dari sebagian besar temuan riset para peneliti di dunia serta ekonom dunia, bahwa penyakit virus *corona* ini dianggap sebagai wabah dengan menjadi salah satu penyebab yang masuk kedalam kategori terparah dari krisis keuangan dunia jika hal tersebut dibandingkan dengan krisis keuangan yang terjadi di Asia pada tahun 1997 hingga 1998 atau krisis yang terjadi ditahun 2008 yaitu krisis *subprime mortgage* (Mohammad Yusuf & Reza Nurul Ichsan, 2021). Dalam situasi keuangan dunia yang sedang terjadi akibat dari virus *corona* ini, berbagai bank yang ada di seluruh dunia telah berhasil menunjukkan dan menjawab berbagai tantangan yang harus dihadapinya. Diantaranya mereka memberikan tawaran untuk dapat mengaktifkan penangguhan pada cicilan pinjaman yang dimiliki nasabah, kemudian menyumbangkan beberapa uang untuk meringankan kondisi yang sedang terjadi dan memotivasi pelanggan untuk dapat mengakses saluran jarak jauh atau yang disebut sistem perbankan secara digital.

Langkah strategi perbankan yang terakhir ini terbukti telah memberikan temuan yang nyata. Berlandaskan riset yang dilaksanakan di Italia serta China bahwa, ada peningkatan keterlibatan nasabah dalam melakukan akses digital yaitu antara rentang 10 hingga 20 persen terhitung dari 4 minggu setelah adanya penyebaran virus corona (Amin & Nahiduzzaman, 2021). Menurut penelitian yang juga dilakukan di Negara Hong Kong, bahwa tingkat penggunaan sistem *Mobile Banking* di Negara tersebut meningkat selama periode pandemic Covid-19. Banyak perbankan yang mencoba melakukan strategi untuk menghubungkan sistem perbankan secara seluler sehingga pelanggan dapat menyalurkan dana mereka secara seluler.

Pandemic *covid-19* secara tidak langsung berhasil mengubah gaya transaksi para pelaku konsumen secara signifikan baik dalam bidang pekerjaan profesional, cara mengelola keuangan dan dalam menjalankan setiap tanggung jawab harian yang harus diselesaikan. Setiap perilaku tersebut di dorong untuk dilakukannya secara digital agar dapat andil dalam mengurangi tingkat penyebaran virus yang sedang terjadi. Penarikan secara tunai langsung dalam mesin ATM diketahui turun, sedangkan penggunaan *e-commerce* meningkat secara signifikan pada masa ini. Sandstone teknologi menyatakan penelitian baru di Sydney menunjukkan bahwa penggunaan ATM dalam beberapa bulan terakhir telah turun sebesar 40% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, sementara aktifitas langsung yang terjadi di perbankan menurun sebesar 50% selama pandemic (sandstone, 2021). Pembayaran secara digital baik melalui *internet banking* maupun *mobile banking* meningkat sebanyak 65%, selama pandemic *covid-19* lonjakan pertumbuhan pada jenis pembayaran seluler meningkat hingga 400% (sandstone, 2021). Hal ini diketahui menyebabkan adanya lonjakan permintaan guna memakai sistem mobile banking ketika melaksanakan transaksi di dunia perbankan. Meskipun terjadi peningkatan substansial dalam mengadopsi sistem digital, lembaga keuangan perlu terus melakukan tinjauan terhadap kebutuhan para pelanggan pengguna sistem perbankan agar selalu dapat mempermudah pelanggan dalam mengadopsi teknologi digital tersebut. Dalam hal ini bank dapat melihat dari seluruh segmen dan perangkat yang bergerak demi menunjukkan tingkat adopsi yang meningkat terhadap sistem digital perbankan.

Pelanggan yang menggunakan *smartphone* memberikan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkandengan pelanggan yang belum secara aktif melaksanakan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (Sari, 2021). Data yang mengacu pada statistic perbankan menunjukkan sebanyak 79% pemilik *smartphone* telah secara aktif memakai smartphonenya guna melakukan transaksi online. Pada sistem penggunaan ini tentunya dapat mengurangi jumlah kunjungan terutama untuk kunjungan cabang pada setiap lembaga keuangan. Bank pada hal ini terlibat dalam pertempuran demi

mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pangsa pengeluaran. Saluran digital secara online dapat menjadi salah satu sarana yang ampuh demi membangun loyalitas sejumlah nasabah.

Di Amerika pada tahun 2021 menunjukkan total pembayaran yang dilaksanakan pengguna sistem seluler mencapai 7 miliar. Tahun 2019 menunjukkan 6,93% kaum milenial menggunakan sistem seluler pada perbankan (Vadly Azhar Lubis, 2021). Konsultan manajemen *Bain and Company* mengamati transaksi dan saluran yang dapat menambah loyalitas nasabah. Mereka memperluas jangkauan survey ke 14 pasar nasional dan didapati data sekitar 150.100 pemegang rekening bank yang hasilnya bahwa saluran digital mampu mempercepat dan menjadi terobosan yang sangat berpengaruh terhadap persepsi nasabah terhadap sistem yang ada pada perbankan .

Di Indonesia, pertumbuhan transaksi perbankan secara digital pada kuartal pertama selama mewabahnya virus *corona* meningkat sebesar 31% dibanding dengan yang terjadi di periode yang sama pada tahun 2019, baik dalam program transaksi melalui *internet banking*, *SMS banking* maupun melalui *mobile banking* (damjam jugovic, 2022). Hal tersebut dapat dijadikan strategi dalam membangun loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah menjadi asset penting perusahaan terutama perbankan karena dapat menjadi senjata utama atas keberlangsungan perbankan (Vadly Azhar Lubis, 2021). Menurut data dari sekuritas Sinarmas, PT Bank Syariah Indonesia telah mampu menjadi penyumbang dengan transaksi yang tercatat yaitu mencapai 2,2 juta selama pertengahan tahun 2021 (sinarmas sekuritas, 2021). Pada umumnya perbankan menggunakan teknologi informasi sebagai alat guna mengakomodir kebutuhan nasabah terutama dalam membangun interaksi antara nasabah dengan pihak perusahaan dalam mendapatkan informasi serta melaksanakan berbagai transaksi di perbankan. Salah satu layanan yang diberikan berupa elektronik banking . Dalam hal ini khususnya BSI terus berupaya melaksanakan terobosan dengan membuat berbagai fitur diantaranya yaitu nasabah bisa berbelanja di berbagai minimarket hanya dengan

menggunakan aplikasi *mobile banking* yang ada di *smartphone* mereka. Terobosan ini tentunya memberikan manfaat serta kemudahan bagi nasabah yang akan bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* demi tercapainya sebuah sistem yang efektif dan efisien.

*Mobile banking* tentunya memberikan sisi efisien dimana kita tidak harus datang ke lokasi mapupun mengantre di ATM untuk melakukan penarikan uang dan mengirim uang. Meski *mobile banking* tumbuh positif dengan berbagai kelebihannya, namun ada sejumlah kendala yang sering dihadapi ketika *mobile banking* digunakan. Menurut pada laporan badan statistic perbankan menyatakan bahwa transaksi penipuan pada aplikasi yang digunakan di seluler telah meningkat hingga 600% terhitung dari tahun 2015 dan menyebabkan sejumlah kerugian (sinarmas sekuritas, 2021). Penipuan penipuan tersebut selalu dikaitkan dengan sistem seluler dengan menyalahgunakan aplikasi tersebut. Jika di rata rata jumlah laporan terhadap kenakalan yang menyalahi sistem pada seluler mencapai 82 lamaran yang didapati peristiwa per harinya. Kerugian doitaksir senilai \$40 juta dengan jumlah pelanggan yaitu 14.392 pada tahun 2019 (damjam jugovic, 2022).

Masalah lain yang dihadapi dalam mengadopsi sitem *mobile banking* adalah dimana terdapat keraguan dari pihak nasabah terkait dengan keamanan data diri bagi nasabah yang sudah terdaftar dalam sistem *mobile banking* yaitu seperti adanya kebocoran pada biodata nasabah, di Negara Indonesia sendiri terdapat beberapa masalah yang sebagian terjadi karena adanya keterbatasan akses untuk menuju sistem layanan keuangan dikarenakan kurangnya tingkat pemahaman pada nasabah serta terdapat kesenjangan antara pemegang rekening dengan pelanggan seluler. Fenomena lain yang masih sering terjadi adalah banyaknya transaksi manual yang masih sering dilakukan oleh masyarakat. Mereka bahkan rela mengantre dalam barisan yang cukup panjang demi melaksanakan pembayaran, transfer, serta lainnya yang terindikasi secara manual dimana hal tersebut cenderung banyak diminati oleh masyarakat dibandingkan melakukan transaksi secara seluler (elektronik) yang sebenarnya justru sistemnya

sangat membantu memberikan tingkat efektivitas dan efisien yang tinggi bagi nasabah (Prihatno & Yuniati, 2021). Permasalahan tersebut jika diamati menunjukkan sebuah fakta bahwa para nasabah belum menguasai dan mengetahui secara benar mengenai mekanisme terhadap langkah mengoperasikan fitur-fitur yang terdapat dalam sistem *mobile banking*.

Munculnya berbagai permasalahan tersebut membuat saya bertanya Tanya, bagaimanakah tingkat efektivitas pada pemakaian layanan *m-banking* di Bank Syariah Indonesia dalam merespon transaksi nasabah terlebih dalam situasi pandemic covid-19 ini, meskipun beberapa penelitian telah dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai beberapa peran *m-banking* terlebih pada BSI. dimana riset (Marginingsih, 2020) memperlihatkan masyarakat mempunyai tingkat kepercayaan, penerimaan serta kepuasan terhadap sistem *Mobile Banking* pada era digital dan teknologi Bank Syariah. Dalam penelitian yang sudah dilakukan terdapat poin penting yang selalu dihubungkan dengan sistem dalam layanan *mobile banking* yaitu mengenai masalah kepercayaan nasabah dan tingkat kepuasan nasabah (Akhtar et al., 2019).

Pemakaian sistem *m-banking* untuk teori penerimaan serta pemakaian merupakan sebuah teknologi yang dikemukakan oleh Venkatesh. Merupakan sebuah teori yang mengacu pada sebuah prediksi dan penggunaan teknologi. Dalam sistem ini tentunya komponen utamanya yaitu fokus terhadap sistem pelayanan yang ada di Bank. Hal tersebut dapat kita ketahui bahwa perbankan merupakan industry yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, dimana pada perusahaan ini tentunya kepuasan nasabah menjadi salah satu fokus utama dalam menentukan nilai kualitas pada layanan perbankan. Selain pelayanan yang bernilai memuaskan, komponen lain yang dapat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu perbankan yaitu sistem pada fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kemudahan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi. Dengan adanya beberapa fenomena yang terjadi tersebut memberikan arah indikasi terkait dengan permasalahan yang ada pada tingkat pencapaian efektivitas terhadap layanan *mobile banking*. Sejauh mana tingkat keefektifan sistem layanan

*mobile banking*. Oleh karena itu saya tertarik untuk meneliti mengenai “Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (BSI) di Era Pandemi Covid-19”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berlandaskan latar belakang yang telah di kemukakan, maka diperoleh rumusan masalah pada riset ini yakni:

1. Bagaimana pengaruh aspek pemahaman nasabah terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh aspek tepat sasaran terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh aspek tepat waktu terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh aspek pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan yang telah peneliti buat, maka dapat disebutkan bahwa tujuan dari riset ini yakni:

1. Guna melihat korelasi aspek pemahaman nasabah terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
2. Guna melihat korelasi aspek tepat sasaran terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
3. Guna melihat korelasi aspek tepat waktu terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia



4. Guna melihat korelasi aspek pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia
5. Guna melihat korelasi aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berlandaskan tujuan riset di atas, maka temuan riset diharapkan mampu bermanfaat secara akademis serta praktis. Manfaat akademis riset ini ialah mampu menjadi kajian yang dapat memberikan sumbangan positive terhadap pengembangan ilmu ekonomi islam terutama pada bidang keuangan serta perbankan islam (Prihatno & Yuniati, 2021). Manfaat praktis riset ini Bagi perbankan ialah mampu menjadi sarana referensi guna melaksanakan sebuah evaluasi bagi sistem perbankan khususnya *Mobile Banking* tersebut agar sistem kelola dalam perbankan dapat tumbuh secara positif.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Pada riset ini terdapat 5 bab diantaranya yakni:

BAB I. Pada bagian ini membahas latar belakang masalah yang sudah ditentukan peneliti. Pada bab ini dijabarkan mulai dari lingkup permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan riset serta manfaat dari tujuan riset yang ingin peneliti capai serta ditambahkan metode riset serta sistematika penulisan

BAB II. Pada bagian ini terdapat 2 sub bab yang berisi kajian pustaka serta landasan teori riset. Kajian pustaka membahas riset terdahulu sebagai pendukung riset ini. Pada bab ini landasan teori meliputi berbagai teori sebagai landasan riset ini yakni mengenai efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* dala, merespon transaksional nasabah Bank Syariah Indonesia di era pandemic *covid-19*

BAB III memuat metode riset yang mendiskripsikan desain dari riset, objek riset, teknik pengumpulan data, darimana data diperoleh, serta teknik dalam analisis data yang dipakai demi mendapatkan hasil penelitian.

BAB IV memuat temuan serta pembahasan yang menjabarkan data yang telah didapatkan serta selanjutnya dianalisis pembahasan data sehingga mendapatkan jawaban atas permasalahan yang diangkat oleh penulis.

BAB V berisi kesimpulan serta saran. Memuat pernyataan singkat yang menyeluruh serta akurat disajikan dari temuan pembahasan yang telah menjawab permasalahan yang diangkat serta tujuan dari riset yang telah disusun. Pada bab ini juga menyampaikan saran untuk perkembangan riset dan perbaikan pada penelitian yang berhubungan dengan pihak terkait.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Telaah Pustaka

Pada riset ini penulis menemukan beberapa artikel referensi jurnal penelitian yang digunakan sebagai pendukung, referensi tersebut dinilai sudah sesuai dengan penelitian yang sedang penulis lakukan (Ady Muladi, 2021). Penulis memilih beberapa jurnal ini untuk dijadikan sebagai telaah pustaka. Telaah pustaka ini tentunya akan mengarah pada fokus pandangan kritis pada riset terdahulu dengan riset sekarang. Berikut merupakan beberapa jurnal terkait dengan riset yang sedang dilaksanakan, yakni:

Sari Ulan, A (2021) riset berjudul "*Efektivitas Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Muamalat Cabang Palopo*". Tujuan riset ini ialah guna melihat apakah tingkat efektivitas pada *m-banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah, terutama nasabah bank muammalat Cabang Palopo. Riset ini menerapkan pendekatan riset kuantitatif. Riset ini menunjuk nasabah sebagai populasi pada kurun waktu 3 tahun terakhir yakni 2019 hingga 2020. Teknik sampling yang diterapkan pada riset ini ialah teknik *sampling random* sampling, melalui pemilihan 80 nasabah sebagai sampel. Teknik analisis data pada riset ini meliputi uji instrument yang terdiri atas uji normalitas, uji heteroskedastisitas serta uji linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F. hasil yang ditemukan dari penelitian ini yaitu memperoleh nilai sig dalam variable *m-banking* ialah  $0,078 > 0,05$  untuk nilai R square diperoleh 0,039. Dapat diketahui  $0,039 = 3,9\%$  ditemukan sisanya yaitu 96,1% Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *m-Banking* terbukti tidak meningkatkan kepuasan pada nasabah Bank Muamalat Cabang Palopo.

Fadlan, Abi (2018) riset berjudul "*Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)*". Penelitian ini dilakukan guna melihat apakah persepsi kemudahan berkorelasi secara parsial pada pemakaian *m-banking*, selain itu juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan secara parsial pada

pemakaian *m-banking*. Dan yang terakhir digunakan untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan serta persepsi kepuasan dapat berkorelasi secara simultan pada pemakaian *m-banking*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Temuan riset memperlihatkan semakin nasabah percaya bahwa sistem *m-banking* ialah sistem yang sangat mudah digunakan maka akan semakin meningkat juga keinginan seseorang untuk aktif memakai *m-banking*. Berlandaskan objek riset ini yakni mahasiswa Universitas Brawijaya, mengindikasikan bahwasannya Mahasiswa Universitas Brawijaya merasakan efek secara nyata terhadap kemudahan akses pemakaian *m-Banking* yang terhitung praktis, sehingga dapat membantu serta mendukung kemudahan mahasiswa dalam melakukan kegiatan perbankan.

Prihanto H, Rika Y (2021) riset berjudul "*Analisa Terhadap Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking*". Riset bertujuan guna mengkaji secara empiris mengenai korelasi sistem informasi, pengetahuan serta sosialisasi terhadap efektivitas pada penerapan layanan *M-Banking*. Penelitian ini dilakukan dengan bantuan 100 responden nasabah *Bank Central Asia* cabang Gajah Mada. Jenis riset ini menerapkan sumber data primer serta merupakan riset kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan cara mendatangi responden nasabah *Bank Central Asia*. Penelitian ini dilakukan dengan memakai alat bantu SPSS 22 serta temuan riset memperlihatkan adanya korelasi dalam sistem informasi, pengetahuan maupun sosialisasi dapat berpengaruh positif terhadap efektivitas penerapan sistem *M-Banking*. Sehingga penting bagi *Bank Central Asia* guna mempunyai sistem informasi yang canggih pada penerapan *M-Banking*, dengan tujuan agar saat menerapkan layanan *M-Banking* nasabah dapat dengan mudah serta aman menerapkan aplikasi *M-Banking* sehingga tidak terjadi error pada sistem.

(Akhtar et al., 2019) riset berjudul "*Analysing UTAUT with Trust Toward Mobile Banking Edoption in Chine and Pakistan: Extending with the effect of power distance and uncertainty avoidance*" temuan riset memperlihatkan harapan terhadap sistem kinerja, harapan terhadap upaya, pengaruh korelasi sosial serta kepercayaan ialah indikator penting dari niat dan perilaku dalam pola pikir guna mengadopsi sistem

*Mobile Banking* di Pakistan. Dapat diketahui bahwa harapan serta kepercayaan pada kinerja berkorelasi signifikan pada perilaku manusia guna mengadopsi *M-Banking* di negara China. Selain itu jarak antara kekuasaan serta penghindaran dari ketidakpastian merupakan pelopor dalam menganalisis niat maupun perilaku dalam menggunakan *Mobile Banking*.

(Marginingsih, 2020) riset berjudul "*Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*". Riset bertujuan guna melihat sejauh mana korelasi kualitas layanan *M-Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BRI di Kota Depok. penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diolah dengan memberikan questioner terhadap 100 responden yaitu nasabah Bank BRI cabang Kota Depok. Data dari sumber responden diolah dengan analisis regresi linear berganda. Temuan riset memperlihatkan secara parsial maupun simultan dengan menerapkan variable *reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency dan easy to use* terhadap tingkat kepuasan nasabah yang hasilnya mendapatkan temuan positive serta signifikan. Dalam hal ini diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan positive ialah salah satu kunci utama bagi keberhasilan suatu organisasi (Perbankan).

Krisnawaty F, Purabaya R H, Pradnyana W (2020) riset berjudul "*Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi Mobile Banking dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain APO dan DSS (Studi kasus pada Bank Negara Indonesia BNI Fatmawati)*". Riset ini dilandasi bahwa penerapan teknologi informasi sangat penting kedudukannya bagi suatu organisasi baik dalam pemerintahan maupun swasta. Berkembangnya teknologi dan informasi tentunya juga mempengaruhi tingkat inovasi suatu perbankan. BNI telah memberikan layanan *M-Banking* dengan kegunaan memberikan kemudahan bagi nasabah Bank BNI guna bertransaksi secara langsung sengan menggunakan smartphone mereka. Dalam penelitian ini nilai optimasi kinerja pada sumber daya dilakukan dengan memanfaatkan salah satu sumber pemanfaatan kerangka kerja COBIT 5. Penelitian ini tentunya berfokus pada pengukuran Capability

level pada proses mengelola hubungan, mengelola aktivitas, mengelola masalah, mengelola keamanan, dan mengelola bantuan layanan. Berlandaskan temuan penilaian kapabilitas level bahwa target level yang ditetapkan yakni, level 5 *Optimizing Process*, maka proses yang dilaksanakan mempunyai kesenjangan (gap) sebesar 2 level agar dapat mencapai nilai target yang diharapkan.

Rosma Murti, B (2017) riset berjudul "*Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus pada Naabah Bank BNI Syariah KCP Bantul)*" riset ini bertujuan guna menganalisis korelasi dari kemudahan, kenyamanan, kepercayaan serta kemanfaatan terhadap minat memakai *M-Banking* (3, 2022). Riset ini menerapkan data primer yang bersumber dari responden yakni nasabah Bank BNI Syariah KCP Bantul. Hasil pada pengujian regresi ini menghasilkan bahwa secara simultan bahwa variable persepsi kemudahan, kenyamanan, kepercayaan serta kemanfaatan terhadap minat nasabah memakai sistem *M-Banking* pada smartphone secara parsial. Serta variable kemudahan, variable kepercayaan, variable kemanfaatan berkorelasi positive pada minat nasabah. Pada temuan koefisien determinasi memperlihatkan nilai 0,622.

Sarira, Delila dengan judul "*Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN padangsidimpuan)*". Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara serta dokumentasi, penelitian ini menggunakan sumber data berupa data primer serta sekunder. Data primer didapatkan melalui teknik pengambilan data berupa wawancara langsung dengan responden serta observasi, data sekunder didapatkan melalui data dari pihak FEB Islam IAIN Padangsidimpuan. Temuan riset memperlihatkan layanan M-banking yang beroperasi pada Bank syariah mandiri mampu memudahkan nasabah, mempercepat waktu transaksi nasabah serta respon yang cepat diberikan dalam setiap transaksi yang telah dilaksanakan oleh nasabah. Tetapi hal ini juga tidak untuk memudahkan, mempercepat serta tidak realtime, terutama bagi mahasiswa yang tidak mengakses mobile banking sebab mereka merasa tidak membutuhkan layanan M-

Banking untuk bertransaksi. Layanan tarik tunai tanpa kartu ATM dianggap memudahkan, namun kurang mempercepat serta realtime, sebab masih banyak Mahasiswa yang memakai layanan *Mandiri Syariah Mobile* namun belum mengetahui adanya layanan tarik tunai tanpa kartu ATM serta masih banyak yang belum mengakases m-banking. Diperoleh hasil bahwa layanan *mandiri syariah Mobile* memberikan respon yang cepat serta tepat pada setiap layanan transaksi yang dilaksanakan oleh mahasiswa.

Yasinta Oktaviana L.Remana, Djoko Budianto, dengan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa”. Temuan riset memperlihatkan kemudahan dalam aspek pemakaian, persepsi keamanan, serta biaya yang dikeluarkan ialah tiga aspek utama yang berkorelasi signifikan pada penentuan niat perilaku nasabah BRI Cabang Bajawa pada pemakaian sistem m-banking. Sementara pada aspek lain yakni manfaat yang dirasakan serta koelasi sosial tidak berkorelasi signifikan pada niat individu memakai kembali m-banking. Ini diakibatkan m-banking bukan merupakan sistem atau aplikasi utama yang dapat langsung responden pakai pada pekerjaannya sehari-hari sehingga manfaat secara langsung tidak terlalu dirasakan oleh responden. Dibandingkan dengan aspek pada niat perilaku, kondisi fasilitas masih menjadi aspek yang berkorelasi signifikan pada pemakaian ulang *m-banking* oleh nasabah bank BRI Cabang Bajawa.

Imam Sugih Rahayu, dengan penelitiannya yang berjudul “*Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*”. Temuan riset memperlihatkan persepsi dari manfaat berkorelasi positif pada minat perilaku para nasabah pada pemakaian aplikasi m-banking. Persepsi kemudahan pemakaian berkorelasi negatif pada minat perilaku para nasabah saat memakai aplikasi m-banking. Pada penelitian ini juga ditemukan pada persepsi kredibilitas diperoleh nilai yaitu berkorelasi positif pada minat perilaku nasabah dalam memakai aplikasi m-banking. Termasuk dalam memperoleh informasi tentang m-banking.

Panggih Rizki Dwi Istani, skripsi Universitas Diponegoro Semarang dengan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening*”. Penentuan sample yang dilaksanakan pada riset ini ialah menerapkan metode *purposive sampling*. Kesimpulan hasil data pengaruh dari persepsi manfaat, kemudahan pemakaian serta kredibilitas yakni diperoleh kesimpulan bahwa aspek tersebut berkorelasi langsung pada sikap pemakaian serta berkorelasi secara tidak langsung terhadap minat pemakaian m-banking secara berulang serta sikap pemakaian berkorelasi signifikan serta positive pada minat pemakaian berulang pada *m-banking*.

Ulima (2017) meneliti mengenai “*pengaruh pendapatan dan penggunaan alat alat pembayaran non tunai terhadap tingkat konsumsi*”. Data pada riset ini menerapkan data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan angket serta yang menjadi responden ialah para mahasiswa serta mahasiswi Universitas Brawijaya. Temuan riset memperlihatkan seluruh variable yakni variable pendapatan, variable pemakaian *m-banking*, variable pemakaian *internet banking* serta variable pemakaian kartu debit berkorelasi positive serta signifikan pada tingkat konsumsi. Maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa semakin tinggi pemakaian *m-banking*, maka kecenderungan mahasiswa guna meningkatkan konsumsinya memenuhi kebutuhannya akan semakin tinggi. Ini diakibatkan m-banking akan mempermudah segala transaksi sehingga akan sulit mengontrol seberapa banyak pendapatan yang telah mereka keluarkan guna memenuhi semua keinginannya.

Iriani, Fitri Annisa dengan penelitian yang berjudul “*Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*”. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) - Palopo tahun 2019. Riset ini bertujuan guna melihat bagaimana minat para nasabah pada pemakaian aplikasi m-banking pada Bank Syariah Mandiri di Kota Palopo serta melihat bagaimana keunggulan pada sistem aplikasi mobile banking jika dibandingkan dengan produk aplikasi pada perbankan lainnya. Riset ini



menerapkan metode wawancara, riset observasi serta dokumentasi serta melaksanakan analisis deskriptif kualitatif. Temuan riset memperlihatkan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi m-banking yang ada pada BSI di Kota Palopo hasilnya aplikasi tersebut sangat membantu serta dapat memudahkan pihak nasabah serta membantu segala proses transaksi mereka menjadi sangat efisien. Melalui pemakaian transaksi pada sistem tersebut mereka tidak perlu lagi untuk mengantri berjam jam di gerai bank terdekat. Dengan memanfaatkan aplikasi mobile banking yang ada maka diperoleh keuntungan oleh nasabah yaitu berupa efisiennya waktu serta tenaga yang dapat mereka hemat sebab aplikasi *m-banking* jelas bebas dari antrian serta bisa diakses dimana saja.

Berdasarkan beberapa referensi jurnal yang peneliti tulis tersebut, maka ditemukan beberapa perbedaan terhadap riset yang dilakukan saat ini. Pada riset ini populasi yang dipakai ialah nasabah BSI yang terdaftar sebagai pengguna BSI mobile banking yang mana pada penelitian sebelumnya menggunakan beberapa bank termasuk dengan bank konvensional. Jumlah responden yang dipakai pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Dimana diperoleh data responden dengan menyebarkan kuesioner yang nantinya jawaban dari responden dapat di akses secara langsung. Yang menjadi pembeda selanjutnya adalah indikator pada penelitian ini, pada penelitian ini menggunakan indikator berjumlah 4 yaitu diantaranya pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan. Pada penelitian ini digunakan SPSS sebagai alat untuk mengukur tingkat signifikansi beberapa indikator tersebut terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan mobile banking.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Mobile Banking**

Didefinisikan sebuah layanan pada sistem perbankan yang bisa diakses secara langsung melalui telepon seluler *GSM (global system for mobile communication)*

dengan menerapkan sistem *short message service (SMS)*. Terdapat beberapa jenis transaksi yang dapat kita lakukan pada saat menggunakan aplikasi *mobile banking* diantaranya:

- a. Transfer dana melalui sistem, cek informasi mengenai saldo, mutasi rekening, serta informasi pada nilai tukar
- b. Dapat melakukan transaksi untuk proses pembayaran premi asuransi, biaya listrik, pembayaran telepon, pembayaran ponsel
- c. Pembelian pulsa isi ulang tiket penerbangan pesawat serta tiket kereta api.

Demi keamanan nasabah saat bertransaksi menggunakan aplikasi *m-banking*, berbagai hal yang perlu diperhatikan (Ady Muladi, 2021):

- a. Nasabah wajib untuk mengamankan *personal identification number (PIN)* yang telah dibuat oleh nasabah saat menginstal *m-banking*.
- b. Bebas membuat PIN pribadi serta segera merubah PIN jika diketahui orang lain.
- c. Apabila SIM card GSM nasabah hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain yang tidak bertanggungjawab, maka segera beritahukan kepada pihak bank nasabah yang terdekat atau bisa segera telepon ke *call center* bank tersebut demi untuk pengamanan lebih dini.

Untuk dapat secara aktif menggunakan *mobile banking*, nasabah harus melalui beberapa prosedur yaitu mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank yang akan dituju. Nasabah dapat mengakses seluruh layanan *m-banking* melalui menu aplikasi sehingga Nasabah harus menginstal aplikasi *m-banking* di ponsel sebelum memakainya. (Sari, 2021). Pada tahap pembukaan aplikasi, nasabah harus memasukkan User-ID serta password untuk login, kemudian memilih menu transaksi yang sesuai serta memasukkan OTP saat bertransaksi (Vadly Azhar Lubis, 2021).

*M-banking* ialah layanan yang ditawarkan oleh bank dengan memanfaatkan sarana komunikasi seluler seperti ponsel, atau penyediaan fasilitas transaksi sistem perbankan melalui aplikasi ponsel. Melalui smartphone serta layanan *m-banking*, transaksi keuangan yang sebelumnya dikerjakan secara manual di bank kini dapat dilaksanakan di mana saja, menghemat waktu serta biaya sehingga tingkat efisiensi bisa tercapai dengan baik (Samosir, 2020).

dari beberapa manfaat yang bisa kita dapatkan dari sistem mobile banking maka diperoleh kelebihan-kelebihan yang bisa kita dapatkan dari sistem tersebut diantaranya:

- a. Transfer uang atau transaksi bisa dilakukan dimana saja asalkan terdapat akses internet
- b. Cek saldo, bayar tagihan serta transaksi semacamnya dapat diakses secara mudah
- c. Tidak harus repot datang ke ATM atau gerai bank untuk bertransaksi

M-banking secara umum diklasifikasikan menjadi tiga (Ady Muladi, 2021) yakni:

- a. *Informational* (berkarakter memberikan informasi) dapat kita ketahui bahwa sistem m-banking ini hanya berisi barang serta layanan bank. Risiko pada sistem ini minimal sebab tidak terhubung ke server utama, yakni jaringan bank, namun hanya ke server hosting pada situs. Risiko sistem ini ialah mengubah isi website (atau sering kita sebut *defacement*). Ini tidak membahayakan sistem bank secara keseluruhan, namun mungkin membingungkan informasi di situs bank yang terhubung secara online.
- b. *Communicative* (bersifat komunikatif) Tipe kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe pertama. Pada sistem ini, nasabah serta sistem bank dapat berkomunikasi secara aktif. Interaksi ini termasuk informasi cek saldo, laporan pemrosesan transaksi, modifikasi data klien, atau formulir keanggotaan bank. Risiko sistem ini lebih tinggi dari tipe pertama berlandaskan cara kerjanya. Sebab koneksi nasabah dengan server bank. Hal ini dilaksanakan guna mencegah

penyusup serta aplikasi yang mampu membahayakan sistem layanan, seperti virus, trojan serta lainnya.

- c. *Transactional* (dapat digunakan untuk melakukan transaksi) Tipe ini ialah yang paling komprehensif serta menggabungkan sistem dua jenis sebelumnya. Pada sistem ketiga, konsumen dapat bertransaksi secara langsung. Sistem ini mempunyai tautan langsung ke server serta jaringan utama bank, menjadikannya yang paling berisiko dari ketiganya. Sistem ini membutuhkan kontrol yang ketat. Metode ini memungkinkan akses langsung ke rekening bank, seperti saldo atau transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer tunai di aplikasi, pulsa isi ulang, serta lainnya

## 2. Teori Efektivitas

Berlandaskan kamus bahasa Indonesia, efektivitas bersumber dari kata pertama yakni efektif, yang mempunyai nilai, korelasi serta akibat. Efektif juga dapat dianggap sebagai tindakan yang memberikan hasil memuaskan (KBBI, 2020). Pada hal ini dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan bagian dari kesesuaian dari tujuan suatu penggunaan pada teknologi tertentu dengan hasil yang nantinya didapatkan dari penggunaan suatu teknologi tersebut. Efektivitas juga dapat mencerminkan kapasitas Badan Usaha guna mencapai tujuan serta temuan akhir dengan tepat. Pencapaian temuan akhir pada jangka waktu tertentu akan diterapkan sebagai ukuran kinerja operasional Badan Usaha

(Bungkaes, 2013) mengemukakan efektivitas ialah korelasi antara output serta tujuan. Efektivitas mengukur seberapa baik keluaran, aturan, serta proses organisasi memenuhi tujuannya. Tidak ada yang setuju tentang apa arti tingkat kemanjuran secara teoritis atau praktis. Efektivitas berkorelasi langsung dengan teori pendekatan yang luas dari sudut manapun. Jika ditelaah lebih mendalam, efektivitas bersumber dari kata dasar efektif, yang memperlihatkan adanya suatu dampak atau korelasi. Akibatnya, kesannya mirip dengan frasa manjur, mujarab, serta mempan. Serta pada penerapan metode, sarana atau alat yang diterapkan pada pelaksanaan aktivitas sehingga dapat

mencapai hasil yang sangat optimal. Sedangkan (Masruri, 2014) mengemukakan bahwa: Efektivitas ialah tingkat seberapa baik pekerjaan bisa dilaksanakan serta sejauh mana individu mampu memberikan hasil sesuai harapan.

Ketika sebuah pekerjaan direncanakan dengan baik termasuk aspek waktu, kualitas, serta dana maka temuannya akan efektif. (Robbins, 2008) mengemukakan efektivitas ialah kesuksesan jangka pendek serta jangka panjang Badan Usaha. Efektivitas mengacu pada kapasitas organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut beberapa profesional yang disebutkan di atas, efektivitas ialah mengenai pencapaian tujuan ini.

Efektivitas dapat kita ukur melalui perbandingan yakni komponen rencana dengan suatu temuan yang telah berhasil diwujudkan. Apabila perusahaan mempunyai tujuan dalam menciptakan suatu produk namun tidak dapat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dalam hal ini tindakan tersebut belum dapat dikatakan sebagai efektif. Efektivitas ialah komponen utama dalam menyatakan sebuah hasil bahwa suatu Badan Usaha tersebut berhasil atau tidak dalam menciptakan produknya. Penilaian tingkat efektivitas pada pemakaian *m-banking* perlu dilaksanakan agar dapat diketahui sejauh mana manfaat serta tujuan dari diciptakannya sistem layanan *m-banking*, apakah berhasil atau tidak. Efektivitas dalam sistem layanan ini cenderung lebih persepsi atau bagaimana pandangan nasabah terhadap layanan dari *m-banking*.

Pada teori efektivitas terdapat beberapa cara yang dilakukan untuk mengetahui tingkat suatu efektifitas suatu program tersebut yaitu melalui pengukuran efektivitas. Dalam komponen ini dapat kita ketahui bahwa pengukuran mengenai pencapaian suatu tujuan dapat dikatakan efektif atau tidak dapat diketahui berlandaskan pada (Sa'diyah & Marlina, 2018).

a. Pemahaman nasabah

Pemahaman nasabah dapat kita lihat dari sejauh mana nasabah mampu memahami program maupun pengetahuan nasabah dalam melakukan suatu

kegiatan dalam hal ini yaitu dapat menggunakan mobile banking secara aktif serta dapat mengetahui bahwa m-banking ialah salah satu sarana yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan suatu transaksi.

b. Tepat sasaran

Yang dimaksudkan tepat sasaran dalam hal ini yaitu bisa digunakan untuk mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam melaksanakan atau merealisasikan tujuan yang akan dicapai pada suatu perusahaan. Penempatan untuk tujuan dan sasaran pada hal ini bersifat menyeluruh dalam setiap sistem informasinya sehingga dapat memberikan informasi yang tepat dengan tujuan agar dapat diukur dengan benar tingkat suatu keberhasilannya.

c. Tepat waktu

Berkorelasi dengan nilai apakah suatu layanan tersebut bisa dijadikan sarana sehingga kegiatan menjadi sangat efisien dan cepat. Dalam aspek ini tentunya diperlukan tingkat optimalisasi pada kinerja sistem dari suatu program secara sisi internal maupun sisi eksternal dengan tujuan agar layanan dapat berguna lebih efektif lagi.

d. Pencapaian tujuan

Didefinisikan keseluruhan dari tingkat upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang telah dikerjakan. Dalam aspek ini hal yang paling utama ialah sebuah kegiatan pelayanan agar dapat dilaksanakan secara mudah. Sehingga dapat menjadikan tujuan lebih sistematis dan terorganisir. Sehingga tujuan akan dapat diperoleh keseluruhan dan dapat dikatakan sebagai goals. Diketahui ketika masyarakat mendapati suatu fasilitas pelayanan baik perbankan maupun non perbankan dengan sistem yang mudah untuk mereka gunakan sehingga mereka akan merasa bahwa mereka telah berhasil mendapatkan apa yang mereka inginkan sehingga program dalam instansi dapat berjalan secara efektif

sehingga visi serta misi dapat tercapai dengan baik (Sa'diyah & Marlina, 2018).

### **3. Teori kebutuhan pelanggan**

#### **a. Pengertian Kebutuhan**

Teori yang juga dijadikan sebagai dasar pada riset ini ialah Teori kebutuhan menurut Henry Murray. Menurut Murray suatu kebutuhan merupakan merupakan sebuah konstruk yaitu mengenai kekuatan yang ada dibagian otak yang telah terorganisir sebagai proses seperti berfikir, persepsi, dan berbuat sesuatu untuk mengubah kondisi yang memuaskan maupun tidak memuaskan. Keinginan dapat dibangkitkan oleh faktor diantaranya yaitu proses internal dan faktor oleh lingkungan. Pada umumnya, keinginan bersamaan dengan perasaan maupun emosi khusus serta dapat diekspresikan dalam mencapai pemecahannya (Abdullah, 2019).

#### **b. Macam-Macam Teori Kebutuhan**

Teori kebutuhan Abraham Maslow memperlihatkan tindakan individu membantu memuaskan kebutuhan. Pada teori ini terdapat 4 landasan (santoso, 2010), yakni; a) manusia ialah makhluk berkeinginan, b) keinginan manusia selalu tampak terstruktur dengan sistem tingkatan kebutuhan, c) bila satu kebutuhan manusia terpenuhi, kebutuhan lain akan timbul, serta d) kebutuhan yang terpenuhi tidak berkorelasi pada kebutuhan yang lebih tinggi serta lebih mendominasi. Abraham Maslow membagi kebutuhan manusia menjadi lima kategori:

- 1) Kebutuhan fisik atau disebut juga sebagai kebutuhan yang sangat berhubungan dengan kondisi tubuh manusia seperti sandang, pangan serta papan.
- 2) Kebutuhan akan rasa aman diartikan sebagai kebutuhan yang lebih bersifat psikologi individu yang kaitannya dengan perlakuan sehari hari, misalnya pengakuan hak, jaminan atas keamanan dan sebuah perlakuan adil dari orang lain.

- 3) Kebutuhan kebutuhan yang bersifat sosial, dalam hal ini kebutuhan sosial juga cenderung berada dalam aspek psikologi pada diri manusia diantaranya seperti diakui sebagai ketua kelas, diajak berpartisipasi dalam suatu acara, menghadiri acara acara sosial dilingkungan sekitar.
- 4) Kebutuhan kebutuhan terkait penghargaan atau kebutuhan yang tentunya menyangkut dengan prestasi atau pencapaian seseorang setelah berhasil dalam suatu tantangan maupun kegiatan contoh dalam aspek ini diantaranya mampu menghargai pendapat orang lain, mengakui kebenaran yang orang lain miliki, mengakui kesalahan orang lain, serta mampu menyesuaikan diri terhadap apa situasi yang ada disekitarnya.

Pada setiap aspek dalam kebutuhan tersebut tentunya individu satu dengan individu lainnya akan berbeda, perbedaan ini kemungkinan dapat terjadi karena beberapa faktor diantaranya:

- a) Terdapat status individu contohnya ayah, ibu maupun anak.
- b) Adanya latar belakang pendidikan suatu individu seperti SD, SLTP,SLTA.
- c) Adanya latar belakang pengalaman masing masing individu diantaranya miskin pengalaman dan kaya akan pengalaman.
- d) Adanya perbedaan terkait dengan cita cita dan harapan masing-masing individu,
- e) Adanya perbedaan pandangan hidup antar ndividu dan terdapat teori mengenai kebutuhan berprestasi yakni sebuah konsep dengan sebutan *need for achievement* atau biasa disebut dengan symbol yang menjadi sangat terkenal yaitu n-Ach menurut McClelland yaitu bahwa orang yang memiliki n-Ach yang tinggi tentunya mempunyai kepuasan namun bukan karena sebuah imbalan materi tetapi karena berhasilnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik (Pramandhika, 2013).



David Mc. Clelland mengungkapkan bahwa apabila terdapat individu dengan *needs of power* atau kebutuhan yang menentukan kekuasaan, maka dibagi *needs of power* menjadi

- a. Kekuasaan yang memiliki selera khusus meliputi: 1) menyombongkan diri sendiri, 2) meremehkan orang lain yang sebagai pengikutnya, 3) memperlakukan bawahannya seperti budak, 4) terdapat sifat mengancam
- b. Kekuasaan yang biasa disosialisasikan meliputi 1) digunakan sebagai kepentingan kelompok, 2) musyawarah menguntungkan kelompok, 3) menemukan jalan untuk memecahkan permasalahan secara berkelompok. 4) mencari cara terbaik untuk proses evaluasi
- c. Kebutuhan untuk sebuah perlindungan meliputi : 1) bersifat suka berinteraksi dan suka terhadap kehidupan bersosialisasi, 2) ikut berpartisipasi dalam sebuah kelompok, 3) menginginkan sebuah kepercayaan yang lebih luas lagi, 4) ingin memperoleh sifat saling pengertian, 5) suka tolong menolong dan cenderung suka terhadap persahabatan.
- d. Kebutuhan untuk keberhasilan antara lain mencakup 1) merasa senang jika jika targetnya berhasil, 2) berani mengambil resiko dan bertujuan realistis, 3) bekerja keras untuk mencapai sebuah prestasi, 4) menginginkan sebuah motivasi seperti kemandirian, kepuasan serta kemajuan

Dari beberapa kebutuhan tersebut terdapat tiga kebutuhan yang menjadi pokok utama dan pakar pakar ilmu menggunakannya sebagai sebuah subyek atau topic pada penelitian yakni kebutuhan dalam berprestasi, kebutuhan afiliasi, dan kebutuhan agresi

### **3. Teori Kebutuhan Murray**

Dalam penelitian ini teori Murray dijadikan sebagai teori yang mendasar dan tentunya dijadikan sebagai salah satu teori dalam penelitian ini. Hal ini karena teori kebutuhan Murray menjelaskan lebih dalam mengenai kebutuhan itu sendiri serta mengklarifikasikannya kedalam 20 kategori kebutuhan yang sekiranya penting dan

ingin dicapai serta dipenuhi demi tercapainya tingkat kepuasan suatu individu. Untuk mendapatkan data dalam suatu proses identifikasi kebutuhan yaitu data diperoleh menggunakan tes *EPPS (Edward personal Preference Schedule)* yang berhasil mengklarifikasi menjadi 14 kategori kebutuhan menurut Murray. Dapat diketahui bahwa kebutuhan mampu untuk membantu menentukan bagaimana seseorang harus dapat merespon suatu stimulasi dari lingkungannya. tentunya dengan memperhatikan fakta fakta objektif maupun fakta fakta subjektif.

Murray mengemukakan bahwasannya motive terdiri dari beberapa diantaranya: 1) *activity* yaitu merupakan suatu aktivitas yang mengacu pada tercapainya suatu tujuan. 2) *rapprochement* ialah tingkah laku yang digunakan guna mencapai pendekatan. 3) *Assistance* ialah tingkah laku yang lebih bersifat dalam pertolongan. 4) *harm-avoidance* ialah sebuah tingkah laku yang guna menghilangkan tingkat kejahatan. 5) *Autonomy* yakni sebuah upaya untuk berdiri sendiri pada sebuah aktivitas. 6) *Acquisition* yakni sebuah tingkah laku yang bersifat membebaskan suatu aktivitas. 7) *Afiliation* yakni tingkah laku guna melindungi. 8) *cognizance* yakni tingkah laku yang mengacu pada sifat pengenalan. 9) *construction* yakni tingkah laku yang sifatnya membangun, 10) *reference* yakni sebuah tingkah laku yang memberi sebuah penghormatan, 11) *Dominance* yakni tingkah laku yang sifatnya ialah berupaya guna memberikan kemenangan. 12) *recognition* yakni sebuah tingkah laku yang berfokus pada menemukan suatu hal. 13) *Achievement* yakni tingkah laku yang arahnya guna mencapai tujuan. 14) *Blank-avoidance* yakni tingkah laku yang mengacu pada suatu penghindaran akan suatu pekerjaan.

Dalam teori yang telah dikemukakan oleh model Murray, David McClelland mengemukakan pengalaman hidup manusia menetapkan kebutuhan akan individu. Sebagian besar keinginan ini mencakup kesuksesan, kepemilikan, serta kekuasaan. Tiga kebutuhan yang dikemukakan Murray berkorelasi pada kinerja serta fungsi tugas seseorang.

#### 4. Kebutuhan Nasabah Terhadap Pelayanan Mobile Banking

Nasabah yang memakai *M-banking* mempunyai beragam layanan yang dapat diakses di ponselnya serta akan berpindah bank jika mereka tidak menerima apa yang mereka inginkan. Ketika lembaga keuangan memahami apa yang diinginkan nasabah, penting bagi bank untuk merekrut pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Akhtar et al., 2019). Hal ini tentunya terjadi hubungan timbal balik antara pihak perbankan dan nasabah. Terdapat lima keinginan yang diharapkan nasabah kepada pihak bank antara lain:

1. *Customers want banking to be easy (Nasabah ingin perbankan menjadi mudah)*

Dalam hal ini nasabah ingin komponen Saldo, pinjaman, serta grafik pada proses transfer dapat diakses dengan mudah. Pada keinginan ini pihak perbankan harus dapat dengan mudah memberikan pengalaman yang hebat bagi pelanggan, tentunya hal ini sangatlah sulit jika inovasi tidak berkembang. Akses produk perbankan serta layanan perbankan haruslah menjadi pengalaman sederhana yang mulus, seperti adanya menu yang sederhana tidak memerlukan banyak klik atau berbagai pilihan untuk mengakses berbagai fitur perbankan. Transformasi digital telah meningkatkan jumlah pertemuan beberapa klien dengan bank, hingga 17 interaksi per bulan, terutama secara online atau di smartphone. Jika lembaga keuangan gagal membuat perbankan menjadi sederhana serta terorganisir, maka klien akan pindah bank.

2. *Customers want options for how they bank (Pelanggan menginginkan pilihan yang bisa lebih fleksibel dan lebih luas terhadap sistem layanan perbankan)*

Bagi pelanggan, kemudahan saja tidak cukup bagi mereka, mereka juga menginginkan beberapa akses serta luasnya pilihan web yang dapat diakses dimana saja terutama di ponsel mereka. Pelanggan juga menginginkan akses dan keluasan didapat di cabang mana saja yang mereka datangi, serta pelanggan menginginkan berbagai opsi tentang bagaimana cara mereka melaksanakan sebuah transaksi ke bank. Saat ini pelanggan mengakses sistem baik secara digital maupun non digital, terdapat

65% pelanggan dapat berinteraksi dengan menggunakan lebih dari satu saluran perbankan. Generasi tua yang gagap teknologi lebih menyukai layanan keuangan langsung serta ingin memperluas outletnya (Ady Muladi, 2021). Transformasi digital telah membawa kepuasan cepat di berbagai sektor, serta bank menginginkan akses langsung ke apa yang saat ini dapat diakses. Menyediakan alternatif serta akses digital dapat memungkinkan transisi yang mulus. Pelanggan ingin memulai perbankan online tanpa mengulangi informasi terus menerus. Memberikan pengalaman yang mulus dan memberikan banyak pilihan untuk nasabah menjadikan perbankan dihadapkan oleh beberapa hal yang menantang dan tentunya dapat memuaskan pihak nasabah di masa sekarang.

3. *Customers want responsive customer service (Pelanggan menginginkan layanan pelanggan yang responsive)*

Kualitas layanan yang baik merupakan suatu pemenuhan kebutuhan yang telah perusahaan rencanakan. Perbankan telah menginformasikan sistem layanan yang buruk ialah alasan utama mereka dapat meninggalkan bank tersebut. Kurang lebih 80% nasabah mengatakan mereka mampu bertahan pada bank tersebut jika perbankan bisa mampu menangani berbagai keluhan serta masalah dari kontak langsung dengan nasabah. Layanan kepada pihak perbankan dikatakan responsive dapat dikatakan tidak memenangkan pelanggan namun hal tersebut sangat penting untuk tetap mempertahankan pelanggan terutama pelanggan yang lama.

4. *Customers want to be better understood (Pelanggan ingin lebih dipahami)*

Pada umumnya pelanggan mengharapkan perhatian atas segala penawaran yang relevan dari pihak perbankan. Bukan hanya sekedar promosi belaka. Sehingga pelanggan sangat ingin diperhatikan sehingga mereka nantinya juga bersedia dalam memberikan data pribadi mereka. Pelanggan berinteraksi secara langsung dengan bank sehingga mereka lebih bisa dipahami.

5. *Customers want great value from their financial products and services (Pelanggan menginginkan nilai yang lebih besar dari sebuah produk dan layanan yang ada pada sistem keuangan mereka)*

Supaya mampu bersaing dengan Badan Usaha lain, bank harus mampu menyediakan layanan keuangan bernilai tinggi yang dapat menarik nasabah perbankan cerdas saat ini. Nasabah menginginkan nilai serta keamanan, oleh sebab itu mereka siap untuk menukar data pribadi dengan penawaran bank yang sopan serta profesional. Nasabah sekarang menginginkan pengembalian bank. Industri perbankan mempunyai masalah seperti memenuhi lima keinginan nasabah serta membedakan dirinya dari persaingan.

#### **5. Penerimaan dan penggunaan model teknologi**

Pada riset ini, penulis mereplikasi teori penerimaan serta pemakaian model teknologi guna menjelaskan fenomena yang terdapat pada riset ini. Model pada penerimaan teknologi biasanya disebut *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)* ialah salah satu model teknologi terbaru Venkatesh (Akhtar et al., 2019), UTAUT mengintegrasikan aspek dari 8 teori penerimaan teknologi utama. UTAUT meliputi *Technologi Acceptance Model(TAM)*, *theory of reasoned action (TRA)*, *motivation model (MM)*, *Theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)*, serta *sosial cognitive theory (SCT)*.

UTAUT diketahui telah terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain kurang lebih menyentuh angka hingga 70% dari varian pengguna. Setelah melakukan evaluasi terhadap kedelapan model, Vankatesh menemukan determinan langsung yang tampak dari 7 konstruk dan hasilnya signifikan terhadap use behavior dan behavioral intention dimasing masing model ditemukan satu atau lebih. Komponen tersebut diantaranya *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, serta *self-efficacy*. Setelah

dilakukan uji kelanjutan, ditemukan UTAUT memperlihatkan keberhasilan dibandingkan kedelapan teori lainnya. Setelah melalui pengujian lebih lanjut, ditemukan beberapa konstruk utama yakni behavioral intention dan use behavior yaitu, *performance expectancy, effort expectancy, social influence, serta facilitating conditions*.

Empat konstruksi tersebut berperan sebagai determinan langsung. Selain dari keempatnya, itu bukan memperlihatkan determinan secara behavioral intention. Empat moderator diantaranya *gender, age, voluntariness, serta experience* sebagai modernisasi dampak dari keempat konstruk utama (Akhtar et al., 2019). Berikut ialah definisi variable yang berkorelasi dengan model UTAUT. Disamping itu, empat moderator di atas diposisikan guna memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada behavioral intention serta use behavior. Berikut ialah beragam variable yang berkorelasi dengan model UTAUT.

### 1. *Performance Expectancy*

Performance Expectancy adalah tingkat ekspektasi yang telah dimiliki setiap individu yang menjelaskan bahwa pemakaian sistem pada layanan mampu meningkatkan kinerja pada pekerjaannya.

### 2. *Effort Expectancy*

Effort expectancy dapat diartikan sebagai suatu tingkat kemudahan yang dapat dikorelasikan dengan pemakaian pada suatu sistem.

### 3. *Social Influence*

Social influence diartikan sebagai identifikasi sejauh mana individu dapat mempresepsikan kepentingan mereka dimana dapat dipercaya oleh orang lain sehingga mampu berkorelasi pada pemakaian sistem terbaru.

#### 4. *Facilitating Condition*

Didefinisikan tingkat dimana individu mempercayai infrastruktur organisasi bersedia mendukung sebuah sistem. Pada model UTAUT terdapat empat peranan konstruk sebagai penentu behavior intention serta use behavior yakni Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition. Selain itu model UTAUT juga mempunyai variable moderating yakni, gender, age, experience, serta voluntariness.

#### C. Perumusan Hipotesis

Berlandaskan rumusan masalah serta landasan teori yang didukung oleh riset terdahulu, maka penulis merumuskan hipotesis yakni:

H1 : Terdapat korelasi positive dari Pemahaman Nasabah terhadap efektivitas pemakaian layanan *m-banking*

H2 : Terdapat korelasi positive dari tepat sasaran terhadap efektivitas pemakaian layanan *m-banking*

H3 : Terdapat korelasi positive dari tepat waktu terhadap efektivitas pemakaian layanan *m-banking*

H4 : Terdapat korelasi positive dari Pencapaian tujuan terhadap efektivitas pemakaian layanan *m-banking*

H5 : Terdapat korelasi positive dari pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu serta pencapaian tujuan

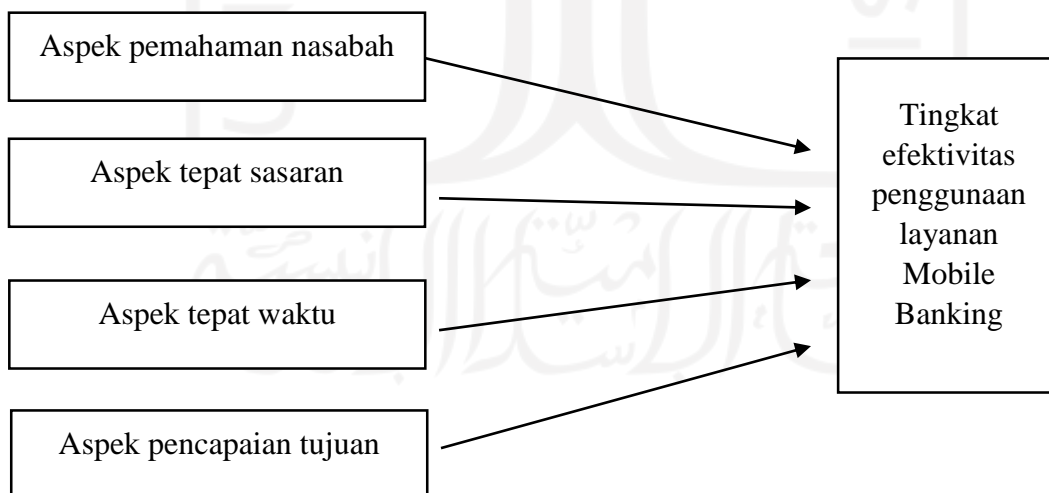
#### D. Kerangka Berfikir

Mobile banking merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggan dengan tujuan guna memudahkan nasabah dalam mengakses segala jenis transaksi yang ada. sehingga nasabah mampu memakai berbagai layanan yang ada di perbankan melalui jenis aplikasi yaitu *M-Banking* tanpa harus datang langsung ke

bank. Layanan *m-banking* tentunya mempunyai berbagai manfaat yakni nasabah dapat mengetahui serta memantau saldo rekening serta transaksi yang terjadi selama 24 jam, nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan hanya melalui handphone sehingga lebih efisien dan hemat waktu. Selain itu layanan ini dapat diakses pelanggan secara gratis.

Salah satu upaya dalam meningkatkan efektivitas layanan *m-banking* terutama untuk nasabah PT Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Yogyakarta yaitu dengan memaksimalkan sasaran yang akan dicapai dan mengharapkan nasabah bisa memahami serta dapat mengimplementasikan sistem layanan mobile banking ini agar mendapatkan fasilitas dengan kualitas layanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan aman. Terlebih pada situasi pandemic covid-19 ini dimana langkah tersebut merupakan salah satu cara guna menghentikan jumlah penyebaran virus covid-19. Dijelaskan secara singkat berikut kerangka berfikir pada riset ini:

#### Bagan Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Riset yang digunakan ialah jenis riset kuantitatif, sebab data riset yang di ukur berupa angka serta analisis dengan skala numeric. Metode kuantitatif biasa disebut dengan metode ilmiah/scientific karena terbukti telah berhasil memenuhi kaidah kaidah ilmiah diantaranya empiris, terukur, obyektif, rasional serta sistematis (Rakhmawati & Isharijadi, 2013). Smith mengemukakan riset kuantitatif ialah riset yang bekerja dengan data terwujud berupa bilangan atau skor yang dapat dianalisis dengan statistic tertentu. Melalui metode ini, akan didapatkan serta dikembangkan dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi baru. Metode ini bisa diterapkan sebagai sarana guna menjawab hipotesis riset yang lebih spesifik serta dapat dijadikan sebagai prediksi jika suatu variable yang berkorelasi pada variable yang lain (Sari, 2021). Pendekatan kuantitatif bisa diterapkan guna melihat korelasi antara variable bebas dengan variable terikat. Pada riset ini di deskripsikan untuk menggambarkan tingkat efektivitas penggunaan M-Banking dalam merespon transaksional nasabah di era pandemic Covid-19.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi pada riset ini ialah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman. Waktu penelitian dilakukan peneliti selama bulan Juni 2022.

#### **C. Objek penelitian**

Objek pada riset ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **D. Populasi dan sampel**

Populasi ialah objek maupun subjek yang mempunyai karakteristik tertentu pada bidang yang akan diteliti yang nantinya dapat diperoleh serta memberikan informasi

terkait dengan penelitian yang kita lakukan dan nantinya dapat ditarik kesimpulan. Berlandaskan definisi tersebut maka populasi pada riset ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia yang terdaftar sebagai pengguna BSI mobile banking. sedangkan sampel ialah perwakilan dari sejumlah populasi yang bertujuan guna mendapatkan sumber data informative. Pengambilan sample tentu dapat dijadikan kesimpulan dari populasi sehingga sample yang dipakai nantinya dapat mewakili populasi yang ada. Pada penelitian ini, penulis mengambil teknik purposive sampling. Sugiyono mengemukakan purposive sampling ialah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu. Pengukuran terhadap sample pada riset ini menggunakan rumus Lemesow (1997), hal ini dilakukan karena jumlah populasi tidak diketahui (Ady Muladi, 2021), berikut ialah rumus *Lameshow* :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau *Sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus tersebut maka didapatkan sample minimal yang dibutuhkan dalam riset ini yakni 96 responden serta akan dibulatkan menjadi 100 responden. Alasan peneliti memakai rumus Lameshow ialah dikarenakan populasi yang dituju terlalu besar sehingga jumlah dapat berubah ubah.

#### **E. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data**

Fokus pada riset ini ialah bagaimana tingkat evektifitas penggunaan layanan *m-banking* dalam merespon transaksi nasabah Bank Syariah Indonesia di Era Pandemi

*Covid-19* ini . Sumber data yang diperoleh yaitu berdasarkan sumber data primer serta data sekunder:

- a. Data primer merupakan sumber data secara langsung yaitu memberikan datanya secara langsung kepada peneliti. Sumber data primer pada riset ini ialah hasil dari kuesioner yang sudah diisi oleh para nasabah Bank Syariah Indonesia.
- b. Data sekunder ialah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data sekunder pada riset ini ialah jurnal, buku, website yang saling berkaitan dengan topic pada penelitian ini.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang diterapkan pada riset ini ialah dengan menggunakan angket berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Angket tersebut dibagikan kepada responden kemudian diisi oleh responden dan selanjutnya data tersebut diserahkan kembali kepada pihak peneliti untuk diolah datanya. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, penulis menyebarkan kuesioner tersebut kepada nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **G. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Definisi konseptual ialah sebuah pemaknaan dari konsep yang telah diterapkan sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut dilapangan (Vadly Azhar Lubis, 2021). Definisi operasional diberikan pada variable melalui pemberian sebuah makna atau memberikan suatu operasional yang sangat diperlukan guna mengukur variable tersebut. Variable terbagi menjadi dua yakni:

##### **1. Variabel independen atau bebas (X)**

Didefinisikan variable yang mempengaruhi serta menjadi sebab timbulnya serta berubahnya variable terikat (Sugiyono,2012). Pada riset ini terdapat beberapa indikator independent yakni:

a. Pemahaman nasabah

Meninjau sejauh mana masyarakat mampu dalam memahami dan menggunakan mobile banking secara aktif dan dapat mengetahui bahwa m-banking ialah salah satu sarana yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi.

b. Tepat sasaran

Yang dimaksudkan dalam aspek ini adalah dimana nantinya kita dapat mengukur sejauh mana pihak perbankan dapat berhasil dalam melaksanakan serta merealisasikan tujuan suatu program. Hal ini bersifat menyeluruh dalam setiap sistem informasi sehingga harus dapat memberikan informasi yang tepat agar tujuan dapat dicapai dengan benar pada suatu keberhasilan.

c. Tepat waktu

Dalam hal ini tentu berkaitan dengan apakah suatu layanan tersebut bisa benar benar digunakan sebagai sarana sehingga kegiatan nasabah menjadi sangat efisien dan tepat. Pada aspek ini tentunya sangat dibutuhkan tingkat optimalisasi kinerja pada suatu sistem.

d. Pencapaian tujuan

Hal ini berkaitan dengan suatu visi dan misi lembaga agar program dapat berjalan secara efektif sehingga visi serta misi dapat tercapai dengan baik. hal yang paling utama yaitu diberikannya layanan yang mudah sehingga menjadikan sebuah sistem sistematis dan terorganisir. Mengingat masyarakat merasa berhasil jikalau suatu program yang mereka akses dapat dijalankan dengan mudah.

2. Variabel dependen atau terikat (Y)

Didefinisikan variable yang dipengaruhi atau menjadi sebuah sebab maupun akibat karena adanya suatu variable bebas (Sugiyono,2021). Variable terikat pada riset ini ialah tingkat efektivitas.

Tabel 3.1

## Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	Pemahaman Nasabah	Meninjau sejauh mana masyarakat mampu dalam memahami dan menggunakan mobile banking secara aktif dan dapat mengetahui bahwa m-banking ialah salah satu sarana yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi	Nasabah dapat memahami adanya sistem perbankan secara online
2	Tepat sasaran	Dapat mengukur sejauh mana pihak perbankan dapat berhasil dalam melaksanakan serta merealisasikan tujuan suatu program. Hal ini bersifat menyeluruh dalam setiap sistem informasi sehingga harus dapat memberikan informasi yang tepat agar tujuan dapat dicapai dengan benar pada suatu keberhasilan.	Bank Syariah berhasil dalam memberikan edukasi mengenai fasilitas M-banking

3.	Tepat waktu	apakah suatu layanan tersebut bisa benar benar digunakan sebagai sarana sehingga kegiatan nasabah menjadi sangat efisien dan tepat. Pada aspek ini tentunya sangat dibutuhkan tingkat optimalisasi kinerja pada suatu sistem.	BSI Mobile dapat memberikan layanan yang tepat dan efisien.
4.	Pencapaian tujuan	berkaitan dengan suatu visi dan misi lembaga agar program dapat berjalan secara efektif sehingga visi serta misi dapat tercapai dengan baik. hal yang paling utama yaitu diberikannya layanan yang mudah sehingga menjadikan sebuah sistem sistematis dan terorganisir.	Nasabah telah terbiasa menggunakan Mobile Banking dengan mudah
5.	Efektivitas penggunaan layanan mobile banking	Efektivitas berasal dari kata efektif yang dapat diartikan mempunyai nilai efektif, akibat atau pengaruh, yang diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan	Layanan BSI Mobile dapat memberikan fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

		suatu hasil yang memuaskan.	
--	--	-----------------------------	--

Sumber: data primer diolah

## H. Instrument penelitian

Didefinisikan alat bantu yang biasa dipakai peneliti pada metode pengambilan data sehingga dapat digunakan guna menganalisis temuan riset (Sari, 2021). Pada riset ini instrument yang dipakai ialah angket yang berisi pertanyaan secara tertulis yang nantinya diajukan kepada responden guna mendapatkan beberapa informasi. Angket secara umum dapat berupa angket atau pertanyaan dengan jawaban yang dapat diisikan pada kolom yang telah disediakan.

### I. Uji Kualitas data

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung, umumnya dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, hal tersebut tergantung pada kemauan serta ketepatan responden. Tingkat validitas pada setiap angket yang telah diisi tidak dapat diukur. Peneliti tentunya akan menilai validitas serta reabilitas data primer guna untuk melihat kualitasnya.

#### 1.) Uji Validitas

Uji validitas diterapkan sebagai alat guna mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu angket dianggap sah serta berguna jika pernyataannya terbukti mampu untuk mengungkapkan suatu hal yang akan diukur oleh peneliti melalui angket tersebut. Uji validitas pada riset dilaksanakan melalui perbandingan nilai  $r$  hitung, pada tiap butir dalam setiap kuesioner dapat dilihat dalam kolom *corrected item-total correlations*. Jika  $r$  hitung diketahui  $> r$  table, maka pertanyaan pada angket tersebut dapat dikatakan valid .

Instrumen yang valid mampu mengukur apa yang dirancang untuk diukur. Peneliti yang menciptakan alat guna menentukan validitasnya. Pearson Correlation diterapkan guna menguji validitas riset melalui perbandingan jawaban pertanyaan. Jika nilai *Pearson Correlation* melebihi 0,05, maka data tersebut ialah valid (Dahlioni, 2020). Uji validitas pada penelitian ini diterapkan guna mengukur sah atau tidaknya suatu kuoesioner tersebut. Pada hal ini angket dikatakan sah jika pernyataannya mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada angket tersebut. Uji validitas dalam riset dilaksanakan melalui perbandingan nilai *r* hitung dalam setiap butir dapat diketahui pada kolom *corrected item-total correlations*. Jika diketahui *r* hitung > *r* table, maka pertanyaan pada riset tersebut dinyatakan valid. Ini mengindikasikan instrument pengukuran data ialah valid, yang memperlihatkan instrumen layak diterapkan sebagai alat ukur apa yang seharusnya diukur. Jika alat meteran ukur tersebut valid maka dapat diterapkan guna mengukur panjang dengan teliti.

**Tabel 4.6**

**Uji Validitas**

NO	Variabel	Item	R- Hitung	R- Tabel	Ket.
1.	Pemahaman Nasabah (X)	1	0,648	0,195	valid
		2	0,591	0,195	Valid
		3	0,336	0,195	Valid
		4	0,661	0,195	valid
2.	Tepat Sasaran (X)	1	0,686	0,195	Valid
		2	0,726	0,195	Valid
		3	0,743	0,195	Valid



		4	0,774	0,195	Valid
3.	Tepat Waktu (X)	1	0,730	0,195	Valid
		2	0,700	0,195	Valid
		3	0,798	0,195	Valid
		4	0,565	0,195	Valid
4.	Pencapaian Tujuan (X)	1	0,762	0,195	Valid
		2	0,784	0,195	Valid
		3	0,612	0,195	Valid
		4	0,636	0,195	Valid
5.	Perubahan Nyata (Y)	1	0,580	0,195	Valid
		2	0,816	0,195	Valid
		3	0,841	0,195	Valid
		4	0,816	0,195	valid

Sumber: Data primer diolah

## 2.) Uji Reliabilitas

Ini memperlihatkan konsistensi temuan pengukuran ketika individu yang sama atau kelompok memakai alat ukur yang sama. Jadi, uji reabilitas memperlihatkan data tidak berubah ketika diukur dengan peralatan yang sama dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas didefinisikan salah satu instrument guna mengukur angket yang menunjukkan indikator dari suatu variable atau konstruk. Suatu angket dinyatakan *reliable* atau dalam hal ini dapat dikatakan handal ketika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang diberikan bisa konsisten dari waktu ke waktu. Pada sistem SPSS telah diberikan fasilitas guna mengukur tingkat reliabilitas dengan menggunakan uji statistic *Cornbach Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliable jika hasilnya dapat memberikan nilai  $\alpha > 0,6$ . Instrument yang dikatakan reliable dapat diartikan bahwa

jika instrument tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama, maka data yang dihasilkan akan sama.

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas**

NO	Alpha cronbach	keterangan
1.	0,935	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Tabel di atas memperlihatkan temuan pengolahan data memakai program SPSS didapatkan nilai Alpha Cronbach pada uji reliabilitas nilainya adalah  $0,933 > 0,60$ . Dalam kriteria yang telah ditetapkan sebagai acuan dinyatakan bahwa suatu instrument yang diuji dapat dikatakan nilainya reliable apabila nilai dalam Alpha Cronbach bisa sama dengan atau diatas dari nilai ketetapan yaitu 0,60 dengan kata lain yaitu nilai yang berada diatas 60% ( $>60\%$ ). Dari data diatas diperoleh nilai sebesar 0,935 dimana dapat kita ketahui bahwa nilai tersebut melebihi dari angka ketetapan yaitu 0,60, maka dalam hasil tersebut data dapat dikatakan reliable.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Regresi linier berganda nilainya memenuhi asumsi agar dijadikan cara untuk mendapatkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak bias. Uji Asumsi Klasik pada riset ini Meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas serta Uji Heteroskedastisitas (Rhodes, 1971)

### **1.) Uji Normalitas**

Uji normalitas riset ini pada umumnya diterapkan sebagai alat guna menguji apakah jumlah nilai residual yang telah sesuai dengan standarisasi pada penelitian model regresi dapat berdistribusi secara normal atau tidak. Jika nilai residual terdistribusi secara normal maka akan diperoleh standarisasi yang sebagian besar akan mendekati pada nilai rata-rata. Nilai residual yang terdistribusi secara normal jika kita gambarkan dengan kurva maka akan diperoleh bentuk sesuai dengan gambar yakni (*bell-shaped curve*) yaitu berbentuk lonceng dengan kedua sisi yang melebar sampai dengan tak terhingga. Pada penelitian ini dilakukan uji normalitas dengan menunjukkan nilai kolmogorov smirnov monte carlo signifikan. Dapat kita ketahui sebagai acuan data dapat dikatakan normal atau tidak yaitu dengan tingkat signifikansi  $\text{sig} > 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa data penelitian dapat berdistribusi secara normal.

### **2.) Uji Multikolonieritas**

Pengujian ini bertujuan guna melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila hal ini terjadi maka tentunya peneliti akan menghadapi kesulitan dalam membedakan tentang korelasi pengaruh dari tiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Sehingga dalam arti lain Uji Multikolonieritas merupakan uji untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y mempunyai kemiripan antara variabel pada suatu model. Kriteriaannya jika nilai tolerance variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolonieritas, namun sebaliknya jika nilai tolerance variabel lebih kecil dari 0,10 serta nilai VIF melebihi 10 maka terjadi multikolonieritas.

### **3.) Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian ini bertujuan guna memeriksa ketidaksetaraan dalam varian serta residual model regresi. Jika varian residual dari satu observasi ke observasi lain ialah

konstan, maka disebut homoskedastisitas serta jika berbeda dinamakan heteroskedastisitas, sebuah model regresi yang baik ialah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Rhodes, 1971)

Untuk menentukan uji heteroskedastisitas dapat dilaksanakan melalui beberapa cara salah satunya ialah melaksanakan uji glejser. pada cara ini menggunakan landasan pengambilan keputusan jika nilai pada signifikansi  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah terhadap heteroskedastisitas. Namun sebaliknya, yaitu jika nilai signifikansi ditemukan sebesar  $< 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa telah terjadi masalah pada heteroskedastisitas .

### **3. Uji Hipotesis**

#### **1.) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)**

Uji ini diterapkan guna melihat apakah pada model regresi variable bebas (SCM) secara parsial berkorelasi signifikan pada variable terikat (BT). Hipotesis yang akan diuji menggunakan uji t ialah hipotesis  $H_a$  dengan prosedur pengujian sebagai berikut:  $H_a$  diterima, apabila pada nilai koefisien regresi bernilai  $> 0$ , atau nilai signifikansi  $t$  hitung adalah  $< 0,05$  (5%),  $H_a$  ditolak, apabila nilai koefisien regresi bernilai  $\leq 0$  atau nilai signifikansi  $t$  hitung ialah  $\geq 0,05$  (5%) (Rhodes, 1971)

#### **2.) Uji F**

Pada proses pengolahan data penelitian, uji F digunakan guna mencari apakah variable bebas dapat secara simultan berkorelasi pada variable terikat. Dalam arti lain, uji F dilaksanakan demi melihat korelasi dari sejumlah variable bebas dapat stimultan dengan variable terikat. Ukuran standar tingkatan yang digunakan pada uji F ini yakni 0,5 atau 5%. Jika diperoleh nilai signifikan  $F < 0,05$  maka dalam hal ini dapat dikatakan bahwa variable bebas dapat dikatakan stimultan dapat mempengaruhi variabel dependen maupun sebaliknya.

#### **3.) Uji Koefisien Determinasi**

Dimaksudkan guna mengukur seberapa jauh kapasitas model dalam menjabarkan variasi terikat. Pada intinya dalam Uji Koefisien determinasi diperoleh keterangan seberapa besar kapasitas variasi dalam model guna menjabarkan korelasi dari variable bebas terhadap variable terikat dimana nilainya ialah  $0 < R^2 < 1$ .

#### 4. Teknis Analisis Data

Merupakan sebuah proses yang diterapkan guna memecahkan permasalahan pada objek yang diteliti sehingga dapat diperoleh kesimpulan secara akurat. Proses ketepatan pada analisis data dapat diuji dalam hal ini. Untuk menganalisis serta mengolah data pada temuan riset ini, peneliti menerapkan metode analisis Regresi Linier berganda sebagai salah satu model regresi yang melibatkan lebih dari satu variable bebas. Pada analisis regresi linier berganda dilakukan uji guna melihat arah serta seberapa besar pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Pada riset ini, guna mendapatkan temuan analisis regresi linier berganda data diolah menggunakan program SPSS. Model persamaan regresi linier yang diterapkan pada riset ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

Y = Efektivitas

$\beta$  = koefisien

X1 = Pemahaman Nasabah

X2 = Tepat Sasaran

X3 = Tepat waktu

X4 = Pencapaian Tujuan



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskriptif Data Penelitian**

Data pada riset ini dikumpulkan melalui pembagian link angket online yang di berikan langsung kepada responden yakni Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah sleman. Hasil kuesioner peneliti peroleh dengan cara memberikan link kepada responden yang dapat langsung diakses serta diisi oleh responden yakni nasabah BSI yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile dan tercatat sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia di Wilayah Sleman. Riset ini menerapkan variable tunggal yakni variable efektivitas pada sistem layanan *m-banking* dimana sebagai rincian tiap indikator yakni pada sub pemahaman nasabah sebanyak 4 item pertanyaan, pada variabel tepat sasaran sebanyak 4 item, variabel tepat waktu sebanyak 5 item pertanyaan, variabel pencapaian tujuan sebanyak 4 item pertanyaan, dan yang terakhir yaitu variabel perubahan nyata sejumlah 3 item pertanyaan. Jumlah keseluruhan angket yang telah disebar pada riset ini ialah 100 kuesioner. Secara lebih rinci, dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

Pada penelitan ini pengumpulan data dilaksanakan secara langsung melalui pembagian link kuesioner yang langsung dapat di akses oleh responden. Dengan cara ini diharapkan dapat lebih efektif guna meningkatkan tingkat respon nasabah demi membantu dalam memenuhi data yang akan diolah. Survey dengan cara membagikan link mulai dilakukan pada hari Kamis, 2 Juni 2022. Berikut merupakan rekapitulasi terkait data responden yang telah berhasil mengisi

**Tabel 4.1****Deskripsi kuesioner responden**

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Kuesioner disebar	100	100%
Kuesioner kembali	100	100%
Kuesioner gugur	0	100%
Kuesioner dapat digunakan	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Table 4.1 memperlihatkan data yang kembali mencapai 100%. Kuesioner gugur dinyatakan 0%. Total kuesioner yang dapat diolah datanya pada riset ini yakni 100% atau dapat diartikan sebanyak 100 kuesioner yang telah disebar.

## 2. Deskriptif Responden

Deskriptif responden dalam penyajian data pada riset ini dimaksudkan guna melihat profil dari data riset serta melihat korelasinya terhadap variable yang diterapkan pada riset ini. Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh ditemukan beberapa karakteristik responden yang terdiri sebagai berikut:

### a. Jenis kelamin

Diperoleh data mengenai jenis kelamin responden nasabah BSI yang berada dalam cakupan wilayah sleman diketahui sebagai berikut:



**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin**

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

Sumber: Data primer diolah

Table di atas memperlihatkan informasi jenis kelamin nasabah yang tercatat sebagai pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia di wilayah Sleman. Jenis kelamin didominasi oleh perempuan yakni sebesar 64%. Dari keterangan tersebut dapat kita simpulkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna BSI Mobile pada BSI di wilayah Sleman yang telah diambil peneliti sebagai responden pada riset ini ialah berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Pada perolehan data responden mengenai usia, peneliti mengkategorikan usia menjadi empat yakni usia 17-27 tahun, usia 28-38 tahun, usia 39-49 tahun dan yang terakhir yaitu usia lebih dari 50 tahun. Berikut merupakan data nasabah yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah Sleman dengan range usia sebagai berikut:

**Tabel 4.3****Usia****Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 tahun-27 tahun	33	33.0	33.0	33.0
28 tahun-38 tahun	33	33.0	33.0	66.0
39 tahun-49 tahun	16	16.0	16.0	82.0
>50 tahun	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah

Table di atas memperlihatkan informasi bahwa terdapat kategori usia dari nasabah BSI di wilayah Sleman yang telah terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile. Usia responden yang telah berhasil menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu pada range 17-27 tahun diketahui sebanyak 33 responden atau berada pada 33% dari jumlah sampel. Pada usia 28-38 tahun terdapat sebanyak 33 responden atau setara dengan 33% dari jumlah sampel. Usia 39-49 tahun terdapat 16 responden atau 16% dari sampel. Dan yang terakhir yaitu kisaran usia >50 tahun berjumlah 18 responden atau sebanyak 18%.

Dari keterangan diatas dapat kita peroleh informasi bahwa sebagian besar nasabah yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile pada BSI yang berada di wilayah Sleman yang telah berhasil diambil sebagai sampel adalah usia kisaran 17-27 tahun dan 28-39 tahun.

c. Pekerjaan

Dalam penelitian ini pada data pekerjaan responden peneliti mengkategorikan menjadi empat kategori pekerjaan diantaranya: pelajar atau mahasiswa, pegawai

swasta, PNS/TNI/POLRI, serta pekerjaan lain yang dapat diisi dengan menuliskan pekerjaan responden.

**Tabel 4.4**

**Pekerjaan**

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PELAJAR/MAHASISWA	29	29.0	29.0	29.0
PEGAWAI SWASTA	25	25.0	25.0	54.0
PNS/TNI/POLRI	24	24.0	24.0	78.0
YANG LAIN	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah

Table di atas memperlihatkan jenis pekerjaan dari nasabah pengguna BSI Mobile pada BSI wilayah Sleman. Diketahui bahwa nasabah yang berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa terdapat sebanyak 29 responden atau setara dengan 29%. Pada kategori profesi pegawai swasta terdapat 25 responden atau 25%. PNS/TNI/POLRI sebanyak 24 responden atau 24%. Yang terakhir yaitu profesi diluar dari ketiga kategori tersebut sebanyak 22 responden atau setara dengan 22%.

Dari keterangan yang berhasil dijelaskan di atas memperlihatkan mayoritas responden yang merupakan pengguna BSI Mobile pada BSI yang berada di wilayah Sleman merupakan nasabah yang berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa.

d. Produk pendanaan yang digunakan

Data mengenai produk pendanaan yang dipakai responden peneliti dikelompokkan menjadi 3 jenis produk pendanaan yang ada pada Bank Syariah Indonesia diantaranya:

produk pendanaan BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Easy Mudharabah serta BSI Tabungan Haji. Adapun data yang telah peneliti peroleh sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Produk Pendanaan**

**Produk pendanaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BSI TABUNGAN EASY WADIAH	78	78.0	78.0	78.0
BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH	19	19.0	19.0	97.0
BSI TABUNGAN HAJI	2	2.0	2.0	99.0
Yang lain	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan keterangan yang terdapat pada table di atas dapat diketahui mengenai jenis produk tabungan yang dipakai oleh nasabah pengguna BSI Mobile pada BSI yang berada di wilayah sleman. Yang telah berhasil diambil sampel sebagai responden yaitu terdapat penggunaan produk tabungan Easy Wadiah sebanyak 78 responden atau 78%. Produk BSI Tabungan Easy Mudharabah sebanyak 19 responden atau 19%. BSI Tabungan Haji sebanyak 2 responden atau 2% dan selain dari penggunaan produk tabungan tersebut sebanyak 1 responden atau 1%.

Dari keterangan di atas dapat kita simpulkan bahwa sebagian besar Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah Sleman yang berhasil diambil sebagai sampel pada riset ini yakni nasabah yang menggunakan produk tabungan BSI Easy Wadiah.

### 3. Analisis data

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Bertujuan guna melihat apakah nilai residual terdistribusi secara normal. Prosedur pengujian ini dilaksanakan melalui uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai pada sig (*p-value*) > residual tersebar normal maka dapat dikatakan normalitas telah terpenuhi

**Tabel 4.8**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				Y	Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N				100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean			19.8925	.0508549	.0116864
	Std. Deviation			.59823	.20058480	.17612543
Most Extreme Differences	Absolute			.528	.435	.430
	Positive			.429	.435	.430
	Negative			-.528	-.326	-.324
Kolmogorov-Smirnov Z				5.095	4.191	4.151
Asymp. Sig. (2-tailed)				.998	.732	.735
	Sig.			.880	.634	.637
Monte Carlo Sig. (2-tailed)		Lower		.660	.582	.576
		Upper		.551	.550	.576
		99% Confidence Interval				
		Bound				

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 743671174.

Sumber: Data primer diolah

Table di atas memperlihatkan nilai sig ialah 0,998. Dapat kita ketahui bahwa nilai tersebut dapat diartikan dengan  $0,998 > 0,05$  maka residual dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolonieritas

Bertujuan guna melihat apakah terdapat dua atau lebih suatu variable bebas yang dapat berkorelasi secara linier. Apabil terjadi hal tersebut maka tentunya peneliti akan mengalami kesulitan dalam membedakan pengaruh dari tiap variable terikat. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolonieritas maka dalam model riset dapat dilihat nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

Batas tolerance yaitu  $> 0,10$  dan batas dari nilai VIF adalah  $< 10,00$ . Sehingga jika dalam penelitian hasil dari tolerance dan VIF telah memenuhi kategori tersebut maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolonieritas diantara variable bebasnya (Rhodes, 1971). Hasil dari uji multikolonieritas pada riset ini diperlihatkan pada table di bawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolonieritas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.034	1.663		-.622	.536		
1 Pemahaman nasabah	.125	.110	.099	1.139	.257	.459	2.181
tepat sasaran	.001	.070	.002	.019	.985	.469	2.131
tepat waktu	.629	.099	.555	6.343	.000	.452	2.213
pencapaian tujuan	.297	.096	.257	3.093	.003	.501	1.997

a. Dependent Variable: perubahan nyata

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diperoleh keterangan bahwa variabel pemahaman nasabah nilai tolerance  $> 0,10$ , pada variabel tepat sasaran nilai tolerance  $> 0,10$ , pada variabel tepat waktu nilai tolerance  $> 0,10$ , pada variabel pencapaian tujuan nilai tolerance  $> 0,10$ . Begitu juga pada tabel VIF diperoleh informasi bahwa variabel pemahaman nasabah, variabel tepat sasaran, variabel tepat waktu dan pencapaian tujuan nilai VIF menunjukkan  $< 10,00$ . Maka dalam hal ini penelitian dapat dikatakan terbebas dari gejala Multikolonieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk melihat apakah model regresi dapat timbul ketidaksamaan antara variable dari suatu residual ke pengamatan lain. Bila varian yang didapatkan pada satu pengamatan terhadap

pengamatan lain tetap, maka hal tersebut dapat dikatakan homokedastisitas serta apabila suatu varian tidak bernilai konstan atau berubah maka disebut heterokedastisitas. Berikut merupakan hasil uji heterokedastisitas pada riset ini:

**Tabel 4.10**  
**Uji Heterokedastisitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.243	2.009		2.609	.011
1					
Pemahaman nasabah	-.107	.132	-.114	-.806	.422
tepat sasaran	-.162	.085	-.267	-1.913	.059
tepat waktu	-.086	.120	-.102	-.717	.475
pencapaian tujuan	.097	.116	.113	.837	.405

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer diolah

Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini dilihat dari variabel pemahaman nasabah diperoleh nilai sig 0,422, pada variabel tepat sasaran diperoleh nilai sig 0,59, pada variabel tepat waktu diperoleh nilai 0,475, dan pada variabel pencapaian tujuan diperoleh nilai sig 0,405. Seluruhnya dapat disimpulkan bahwa nilai sig pada variabel tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data pada riset ini tidak mengalami gangguan heterokedastisitas.



### a. Uji Hipotesis

#### 1. Uji t

Bertujuan guna melihat kekuatan atau tingkat korelasi antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y). Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf signifikansi yang digunakan yaitu 5%. Terdapat beberapa aturan persyaratan dalam uji t diantaranya

- 1.) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, yang dapat diartikan variable bebas dalam hal ini mampu menerangkan variabel terikat dan keduanya juga terdapat pengaruhnya.
- 2.) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, dalam hal ini dapat diartikan variable bebas tidak mampu menjabarkan variable terikat serta keduanya tidak ada pengaruhnya.

Berikut merupakan tabel hasil uji t dalam penelitian ini:

**Tabel 4.11**

#### Uji t

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.034	1.663		-.622	.536
1					
Pemahaman nasabah tepat sasaran	.125	.110	.099	1.139	.257
tepat waktu	.001	.070	.002	.019	.985
pencapaian tujuan	.629	.099	.555	6.343	.000
	.297	.096	.257	3.093	.003

a. Dependent Variable: perubahan nyata

Sumber: Data primer diolah

Jika nilai sig pada variable X nilainya kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variable X berkorelasi pada variable Y. Pada tabel diatas diperoleh nilai sig pada pemahaman nasabah sebesar  $0,275 > 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa aspek pemahaman nasabah tidak berkorelasi signifikan terhadap perubahan nyata tingkat eektivitas mobile banking. Pada variabel tepat sasaran diperoleh nilai sig ialah  $0,985 > 0,05$  yang artinya variable tepat sasaran tidak berkorelasi dalam perubahan nyata. Pada variable tepat waktu diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan bahwa variable tersebut berkorelasi signifikan dengan nilai poisitive terhadap perubahan nyata serta pada variable pencapaian tujuan diperoleh sig sebesar  $0,003 < 0,05$  berkorelasi signifikan (positif) terhadap perubahan nyata.

## 2. UJI F

Bertujuan guna melihat apakah variable bebas secara stimultan berkorelasi pada variable terikat. Hal ini dikerjakan guna melihat korelasi yang ada dari seluruh variable bebas secara simultan terhadap variable terikat. Selain itu uji F dikerjakan guna melihat kelayakan model pada riset ini (Rhodes, 1971). Dapat dikatakan layak jika nilai signifikansinya berada dibawah 5% atau 0,05. Dalam pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

### Uji F

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.238	4	9.060	48.455	.000 <sup>b</sup>
Residual	17.762	95	.187		
Total	54.000	99			

a. Dependent Variable: perubahan nyata

b. Predictors: (Constant), pencapaian tujuan, Pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai F hitung > daripada nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Dari tabel annova di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 48.455 dengan nilai F tabel sebesar 1,98 jadi dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel ( $48.455 > 1,98$ ). Dari hal tersebut dapat dinyatakan bahwa berdasarkan nilai probabilitas 0,05% maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima, model telah signifikan dengan menggunakan data olah SPSS. Model dikatakan signifikan selama nilai signifikansi > alpha. Pada tabel annova diperoleh nilai probabilitas sig 0,000 dan pada nilai taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa keputusan pada model regresi linier berganda model penelitian ini layak serta dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan terhadap penggunaan layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia.

### 3. Uji koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu gambaran nilai yang menunjukkan seberapa besar perubahan atau bentuk variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui suatu nilai koefisien determinasi maka nantinya kita dapat menjelaskan nilai positif dari model regresi untuk memprediksi suatu variabel dependen. Nilai *Adjusted R square* dapat menunjukkan koefisien determinasi yang dapat mengukur tingkat presentase pada perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas. Dalam hasil penelitian diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 4.13

## Uji Koefisien Determinasi

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 <sup>a</sup>	.671	.657	.43240

a. Predictors: (Constant), pencapaian tujuan, Pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,657 atau setara dengan 65,7%. Artinya bahwa 65,7% variabel (X) memberikan pengaruh sebesar terhadap variabel (Y). sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,3% variabel efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* akan dipengaruhi oleh variabel variabel lain yang berada diluar model penelitian ini.

## B. Pembahasan

Efektivitas merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk membandingkan baik antara rencana dengan hasil yang telah berhasil diwujudkan. Apabila sebuah tujuan diciptakannya suatu sistem atau produk tersebut nilainya tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan, maka hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil dari output pada sistem tersebut belum efektif.

Pada penelitian ini menggunakan teori penerimaan dan penggunaan pada model teknologi untuk menjelaskan fenomena yang terjadi pada penelitian ini yaitu efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* dalam merespon transaksi nasabah Bank Syariah Indonesia terlebih pada situasi pandemic *covid-19* ini. Model penerimaan teknologi diistilahkan dengan model UTAUT. Pada UTAUT ini berhasil menggabungkan 8 teori penerimaan yang kemudian diringkaskan menjadi 4 moderator utama yakni *gender, age, voluntariness dan experience*. Diantara variabel variabel yang berkaitan dengan model

UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Pada penelitian ini untuk mengetahui efektif atau tidak mengenai suatu pencapaian tujuan suatu program, penulis tuangkan dalam beberapa variabel bebas diantaranya pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan.

Sistem layanan pada aplikasi mobile banking merupakan sebuah sistem layanan transaksi terkait keuangan yang diberikan dan ditawarkan kepada nasabah bank untuk dapat dipergunakan dalam rangkaian memenuhi kebutuhan transaksi para nasabah bank seperti mengirimkan sebuah dana yang mereka punya, melakukan cek terhadap saldo yang tersisa, digunakan untuk membayar zakat, digunakan untuk berinfaq dan bersedekah.

Oleh karena itu, diharapkan pihak perbankan mampu dalam memenuhi semua kebutuhan nasabah yang ditawarkan melalui rangkaian kemudahan dalam mengakses aplikasi mobile banking untuk dapat digunakan sebagai sarana dalam memberikan kemudahan saat bertransaksi. Terlebih mengingat dalam waktu pandemic *covid 19* bahwa layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam membantu untuk meminimalkan jumlah nasabah yang mengunjungi langsung gerai bank terdekat, yang dapat kita ketahui ini merupakan salah satu cara untuk menekan angka penyebaran virus *covid 19* ini.

Berdasarkan rujukan dari rumusan masalah terkait pengaruh aspek pemahaman nasabah terhadap tingkat efektivitas penggunaan layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia diperoleh hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas dari hasil uji t pada tabel 4.10 diperoleh nilai signifikan 0,257 dapat kita ketahui bahwa  $0,275 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman nasabah tidak berpengaruh dalam tingkat efektivitas penggunaan layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. Jika dilihat dari rumusan masalah yang kedua yaitu pengaruh aspek tepat sasaran terhadap tingkat efektivitas layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia

diperoleh nilai signifikansi 0,985 dapat kita ketahui bahwa  $0,985 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tepat sasaran tidak berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia.

Pada rumusan masalah yang ketiga yaitu aspek tepat waktu terhadap tingkat efektivitas layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 diketahui bahwa nilai tersebut  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat kita simpulkan bahwa aspek tepat waktu berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia. Pada data rumusan masalah yang keempat yaitu pengaruh aspek pencapaian tujuan terhadap tingkat efektivitas mobile banking Bank Syariah Indonesia diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa aspek pencapaian tujuan berpengaruh signifikan terhadap tingkat efektivitas layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Jadi dapat disimpulkan bahwa aspek tepat waktu dan pencapaian tujuan dapat memberikan pengaruh besar terhadap perubahan nyata efektivitas penggunaan mobile banking sebesar 0,657 atau 65,7% dan sisanya sebesar 34,3% disebabkan oleh faktor lain diluar dari penelitian ini.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadlan Abi dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking (studi kasus pada mahasiswa pengguna mobile banking Universitas Brawijaya)” dimana pada penelitian itu dari hasil analisis pada uji koefisien determinasi diperoleh hasil Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,534 atau setara dengan 53,4% yang artinya pada variabel sikap penggunaan mobile banking tentu akan selalu dipengaruhi oleh variabel bebas diantaranya persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Sedangkan terdapat sisanya yaitu sebesar 46,6% variabel pada penggunaan mobile banking dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang ada diluar penelitian ini.

Sehingga pada penelitian ini dapat diindikasikan bahwa semakin nasabah merasakan kegunaan dan manfaatnya maka semakin meningkat kemauan nasabah

tersebut dalam menggunakan mobile banking. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Prihatno,H dengan judul penelirian “ analisa terhadap faktor yang mempengaruhi evektifitas penerapan mobile Banking dimana pada penelitian tersebut diperoleh nilai uji koefisien determinasi sebesar 70,4% yang mampu menjelaskan variasi ketiga variabel tersebut. Dan sisanya yakni 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan pada penelitian tersebut bahwa terdapat sistem informasi yang mampu berpengaruh secara positif terhadap efektivitas pada penerapan mobile banking.

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel pemahaman nasabah dan tepat sasaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerapan mobile banking, namun pada variabel, tepat waktu dan pencapaian tujuan menyatakan bahwa hal tersebut mampu berpengaruh secara positif terhadap efektivitas penerapan penggunaan mobile banking.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Mengacu terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel pemahaman nasabah terbukti bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan (positif) terhadap efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di wilayah Sleman. Hal ini berarti bahwa sejauh ini masyarakat masih kurang dalam memahami program dalam menggunakan *mobile banking* sehingga mereka tidak mengetahui bahwa *mobile banking* merupakan salah satu sarana yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.
2. Pada variabel tepat sasaran terbukti bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan (positif) terhadap efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia masih belum dapat memberikan informasi secara menyeluruh terhadap nasabah sehingga tingkat suatu keberhasilannya masih rendah. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa pihak lembaga kurang optimal terhadap kinerja sistem suatu program baik secara internal maupun eksternal sehingga layanan tidak berjalan dengan efektif.
3. Pada variabel tepat waktu telah terbukti bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa aspek ini sangat membantu Bank Syariah Indonesia dalam mengoptimalkan kinerja sistem dari suatu program baik dalam internal maupun eksternal sehingga layanan dapat berguna secara efektif.



4. Pada variabel pencapaian tujuan telah terbukti bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia telah mampu memberikan upaya kemudahan sehingga dapat dijadikan cara dalam mencapai tujuan dari suatu layanan yang diberikan.
5. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan dalam penelitian ini Model dikatakan signifikan ditunjukkan pada tabel annova diperoleh nilai probabilitas sig 0,000 dan pada nilai taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa keputusan pada model regresi linier berganda model penelitian ini layak serta dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh aspek pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu dan pencapaian tujuan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Pada uji koefisien determinasi diperoleh hasil nilai R square 0,657 atau setara dengan 65,7%. Artinya bahwa 65,7% variabel (X) memberikan pengaruh sebesar terhadap variabel (Y). sedangkan sisanya yaitu sebesar 34,3% variabel efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* akan dipengaruhi oleh variabel variabel lain yang berada diluar model penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperlukan saran sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syariah Indonesia agar senantiasa terus melakukan pengembangan terhadap sistem layanan tentunya yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, terlebih dimasa yang akan datang. Sehingga diharapkan nantinya dapat member pengaruh serta perubahan yang besar bagi nasabah untuk terus menggunakan produk dan jasa dari perbankan syariah.

2. Kepada nasabah Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk bisa lebih efektif lagi dalam menggunakan sistem layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia sehingga nasabah dapat merasakan manfaatnya serta memperoleh kemudahan terlebih pada saat bertransaksi tentunya yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

3. (2022). No Title הכי קשה לראות מה את לראות שבאמת מה את לראות קשה הכי. *הארץ*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Abdullah, S. M. (2019). Psikologi kepribadian kognitif. In *Psikodimensia* (Vol. 18, Issue 1).
- Ady Muladi. (2021). Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemi COVID-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi) SKRIPSI. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 19, 12–26.
- Akhtar, S., Irfan, M., Kanwal, S., & Pitafi, A. H. (2019). Analysing UTAUT with trust toward mobile banking adoption in China and Pakistan: extending with the effect of power distance and uncertainty avoidance. *International Journal of Financial Innovation in Banking*, 2(3), 183.  
<https://doi.org/10.1504/ijfib.2019.102307>
- Amin, M. R., & Nahiduzzaman, M. (2021). Performance Analysis of Mobile Banking During the COVID-19 Pandemic Period Comparing with the Pre-pandemic Period of Covid-19: An Empirical Study on Bangladesh. *GATR Accounting and Finance Review*, 6(1), 54–68. [https://doi.org/10.35609/afr.2021.6.1\(2\)](https://doi.org/10.35609/afr.2021.6.1(2))
- Bungkaes, H. R. (2013). Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *ACTA DIURNA*.
- Dahliani, D. (2020). *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru*. <http://idr.uin-antasari.ac.id/14535/%0Ahttp://idr.uin-antasari.ac.id/14535/2/AWAL.pdf>
- damjam jugovic. (2022). *Mobile Banking Statistics That Show Wallets Are a Thing of the Past*. 2022. <https://dataprot.net/statistics/mobile-banking-statistics/>

- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 24–31.  
<https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>
- Masruri, R. (2014). *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan masyarakat. Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi kasus Pada Kecamatan Bunyu.*
- Mohammad Yusuf, & Reza Nurul Ichsan. (2021). Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(2), 472–478.  
<https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i2.182>
- Pramandhika, A. (2013). *MOTIVASI KERJA DALAM ISLAM (Studi Kasus pada Guru TPQ di Kecamatan Semarang Selatan) Oleh: Ananto Pramandhika Dosen Pembimbing: Drs. Fuad Mas'ud, MIR.* 1–29.
- Prihatno, H., & Yuniati, R. (2021). Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak Dan Informasi*, 1(1), 98–112.  
<https://journal.moestopo.ac.id/index.php/jakpi/article/view/1347>
- Rakhmawati, S., & Isharijadi, I. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 2(2), 71.  
<https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.1200>
- Rhodes, F. (1971).  $1 - 1 + 1 - 1 + \dots = \frac{1}{2}$ ? *The Mathematical Gazette*, 55(393), 298–305. <https://doi.org/10.2307/3615019>
- Robbins. (2008). *perilaku organisasi.*

- Sa'diyah, W., & Marlana, N. (2018). Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers? *Jurnal Manajemen Motivasi*, 14(2), 73.  
<https://doi.org/10.29406/jmm.v14i2.1193>
- Samosir, F. K. B. (2020). Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain Apo Dan Dss (Studi .... *Senamika*, 373–382.  
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/570>
- sandstone. (2021). *The impacts of Covid-19 on the mobile and internet banking landscape*. Sandstone Technology. <https://www.sandstone.com.au/en-au/article/the-impacts-of-covid-19-on-the-mobile-and-internet-banking-landscape>
- santoso, slamet. (2010). *Teori Teori Psikologi Sosial*.
- Sari, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan). *Skripsi*.
- sinarmas sekuritas. (2021). *Transaksi Meningkat, Pengguna BSI Mobile Capai 2,2 Juta User*. <https://www.sinarmassekuritas.co.id/transaksi-meningkat-pengguna-bsi-mobile-capai-2-2-juta-user>
- Vadly Azhar Lubis, M. (2021). Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *Skripsi*, 1–165.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### KUESIONER PENELITIAN ONLINE

# KUESIONER PENELITIAN EFEKTIVITAS PENGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MERESPON KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH (BSI) DI ERA PANDEMI COVID-19(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara(i) responden

Perkenalkan saya mahasiswa jurusan Keuangan dan Perbankan Islam, Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Indonesia yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Adapun judul penelitiannya adalah EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MERESPON KEBUTUHAN TRANSAKSI NASABAH (BSI) DI ERA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman). Saya sangat mengharapkan

partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara(i) akan diperlakukan sesuai standar etika penelitian, oleh sebab itu peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas responden. Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam penelitian ini.

Hormat Saya

Peneliti,

Annisa Ulinnuha

NIM 18423112

Email \*

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

### Petunjuk Umum Pengisian



1. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Nasabah PT Bank Syariah Indonesia yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile
2. Beri tanda ceklis pada tiap jawaban anda pada tempat yang telah disediakan
3. Pilihlah salah satu jawaban sesuai dengan pendapat anda, jawaban tidak ada yang benar dan tidak ada yang salah
4. tingkat penilaian tersebut dinyatakan dalam skala 1-5 adapun perinciannya sebagai berikut:

### Tingkat Penilaian

Tingkat Penilaian	Skala
Sangat Efektif (SE)	5
Efektif (E)	4
Cukup Efektif (CE)	3
Kurang Efektif (KE)	2
Sangat Kurang Efektif (SKE)	1

### Section 2 of 4

#### Identitas Responden



Description (optional)

#### NAMA RESPONDEN \*

Short answer text

#### JENIS KELAMIN \*

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

USIA \*

- 17 TAHUN- 27 TAHUN
- 28 TAHUN- 38 TAHUN
- 39 TAHUN- 49 TAHUN
- > 50 TAHUN

PEKERJAAN \*

- PELAJAR/MAHASISWA
- PEGAWAI SWASTA
- PNS/TNI/POLRI
- Yang lain :

PRODUK PENDANAAN YANG DIGUNAKAN \*

- BSI TABUNGAN EASY WADIAH
- BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
- BSI TABUNGAN HAJI
- BSI TABUNGAN PENDIDIKAN
- yang lain



Aspek Pemahaman Nasabah



Description (optional)



Anda mengetahui tentang adanya sistem layanan perbankan secara online menggunakan BSI \*  
Mobile

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)

Anda mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus menggunakan smartphone \*

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)



Anda mengetahui jika sistem layanan BSI Mobile harus diakses dengan menggunakan \*  
jaringan internet

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)

⋮

Anda mengetahui apa saja pelayanan yang bisa terlayani di BSI Mobile \*

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)    1    2    3    4    5    SANGAT EFEKTIF (SE)

Aspek Tepat Sasaran

Description (optional)

Pegawai PT Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah sleman berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman kepada anda tentang fasilitas layanan BSI Mobile \*

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)    1    2    3    4    5    SANGAT EFEKTIF (SE)

Pegawai PT Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah sleman selalu berusaha memberikan informasi tentang fitur layanan terbaru di BSI Mobile \*

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)    1    2    3    4    5    SANGAT EFEKTIF (SE)

الجمعة المباركة  
الاستاذة الانيسة

⋮  
Pegawai PT Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah sleman berhasil mendapatkan nasabah yang paham dan mengerti tentang fasilitas layanan BSI Mobile \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

Pegawai PT Bank Syariah Indonesia yang berada di wilayah sleman menumbuhkan rasa percaya kepada anda \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

#### Aspek Tepat Waktu

Description (optional)

⋮  
BSI Mobile memberikan layanan pembukaan rekening tabungan dengan cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan membuka rekening tabungan secara langsung datang ke bank \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

⋮

BSI Mobile memberikan layanan pembayaran zakat berinfaq dan bersedekah dengan cepat dan tepat \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

BSI Mobile memberikan layanan transaksi keuangan seperti (pembayaran, tagihan, pembelian pulsa, transfer) dengan cepat, tepat dan efisien \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

BSI Mobile memberikan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

BSI Mobile mampu merespon dengan cepat jika terjadi kendala/ masalah dalam bertransaksi \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

Aspek Pencapaian Tujuan



Description (optional)



Anda terbiasa menggunakan smartphone dalam mengakses fasilitas layanan BSI Mobile \*

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)

Anda terbiasa menggunakan layanan BSI Mobile untuk transfer uang, pembelian pulsa/kuota internet, pembayaran tagihan, zakat, bersedekah dan mengecek saldo tabungan \*

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)



Anda merasa layanan BSI Mobile mudah untuk digunakan dan dipelajari \*

1 2 3 4 5

SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)

SANGAT EFEKTIF (SE)



Anda merasa BSI Mobile dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

Aspek Perubahan Nyata

Description (optional)

Layanan BSI Mobile berhasil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk melakukan sebuah transaksi \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

...

Layanan BSI Mobile dapat memberikan fitur layanan yang sesuai kebutuhan anda ditengah pandemic Covid-19 \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

...

Dengan layanan BSI Mobile anda dapat berperan langsung dalam kemajuan teknologi \*

1 2 3 4 5  
SANGAT KURANG EFEKTIF (SKE)      SANGAT EFEKTIF (SE)

## Lampiran 2

### DAFTAR NAMA NAMA RESPONDEN

NO	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Produk Pendanaan
1	Siti chodijah	PEREMP UAN	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
2	Dani Kumala	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
3	Ulfi Sheila Pinasti	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
4	Elvaretta	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
5	Laili rohmah jati	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
6	UMMINI TA WAHYU PERTIWI	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
7	Dhianisa Salsabila	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
8	Arrum	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
9	Naqiyya Salsabila	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	yang lain
10	Kumala Rachma wati	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
11	Emha bayu	LAKI- LAKI	28 TAHUN- 28 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
12	IFTITAH EKA	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
13	Hasna aisyah	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
14	Devangga agusta	LAKI- LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
15	Nyemas At	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH

	Thahiratu Al Mufli Huna				
16	Estero khmat un nazula	PEREMP UAN	28 TAHUN- 28 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
17	Isna nisa sholihah	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
18	Suradal	LAKI- LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
19	Mujiati	PEREMP UAN	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
20	Aji wahyu	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
21	Sri rahayu	PEREMP UAN	29 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
22	Putri sita	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
23	Ayuk	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
24	Asih purnami	PEREMP UAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
25	Satrio esti hapsoro	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
26	Supriadi	LAKI- LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
27	Suroso	LAKI- LAKI	> 50 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
28	Likah sri handayani	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
29	Putri Noviandari	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
30	Siti muthmah	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
31	Surtinah	PEREMP UAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
32	Suyatmi	PEREMP UAN	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH



33	Ismiati	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
34	Sapto yuhandi	LAKI- LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
35	Supriant o	LAKI- LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
36	Tuti suhartini	PEREMP UAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
37	Suroto	LAKI- LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
38	Siti muslikha h	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
39	Kaitri	PEREMP UAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
40	Eny dwi riandani	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
41	Nur Hanifah Al huda	PEREMP UAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
42	M burhan syakuri	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
43	Ashlihat ul latifah	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
44	Zafri	LAKI- LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
45	Anugera h wiendya	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
46	Nila nur	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
47	Evita	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
48	Sumardi	LAKI- LAKI	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN HAJI
49	Mila	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLR I	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
50	Siti masyrifa tul	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
51	Atika cory	PEREMP UAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH

52	Mumtaz	LAKI-LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
53	Sri sugiyarti	PEREMPUAN	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
54	Eny dwi	PEREMPUAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
55	Antri	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
56	Nadia yumna	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
57	Kuat supriadi	LAKI-LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
58	Suparmo	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
59	evy	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
60	Sugiyarti	PEREMPUAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
61	Hifni	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
62	Wening	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
63	Agustin tri instanti	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
64	Heru	LAKI-LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
65	Nukman rifai	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
66	Ghufron	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH
67	Burhan syakuri	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
68	Siti zubaidah	PEREMPUAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
69	Thamrin	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
70	Ahmad hanif	LAKI-LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
71	Shania	PEREMPUAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
72	Azizah	PEREMPUAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH

73	Syahira ayu	PEREMPUAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
74	Sri rejeki	PEREMPUAN	39 TAHUN- 49 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
75	Nasiyah	PEREMPUAN	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
76	Ririn	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
77	Farid yogi	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
78	Abdurrahman	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
79	Sri murtinah	PEREMPUAN	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
80	Niken susilawati	PEREMPUAN	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
81	Hamdani	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN HAJI
82	Mahargo no	LAKI-LAKI	39 TAHUN- 49 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
83	Dian pratiwi	PEREMPUAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
84	Nizam	PEREMPUAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
85	Arlyna	LAKI-LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
86	Fachrul	LAKI-LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
87	Yuni lestari	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
88	Rehan alfanan	LAKI-LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
89	Anwari	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	Yang lain :	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
90	Rofizaidan	LAKI-LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
91	Kusnoto	LAKI-LAKI	> 50 TAHUN	PNS/TNI/POLRI	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
92	Eri	PEREMPUAN	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
93	Satrio	LAKI-LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAHASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH

94	Devina putri	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
95	Umam	LAKI- LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
96	Agung parfianto	LAKI- LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
97	Yusuf	LAKI- LAKI	17 TAHUN- 27 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
98	Tomi	LAKI- LAKI	28 TAHUN- 38 TAHUN	PEGAWAI SWASTA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
99	Lilis setya	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH
100	Indah mutiara	PEREMP UAN	17 TAHUN- 27 TAHUN	PELAJAR/MAH ASISWA	BSI TABUNGAN EASY WADIAH



**Lampiran 3**  
**Frekuensi Jawaban Responden**  
**Frequency tabel**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	93.9000	9.000	.609	.932
X02	93.8800	9.258	.561	.934
X03	93.9000	9.384	.278	.937
X04	93.9600	8.604	.601	.933
X05	93.9800	8.464	.625	.933
X06	93.9800	8.383	.670	.932
X07	93.9100	8.790	.708	.931
X08	93.9200	8.660	.741	.930
X09	93.9000	8.899	.698	.931
X10	93.9200	8.620	.650	.932
X11	93.8800	9.076	.781	.931
X12	93.9100	9.032	.515	.934
X13	93.9000	8.859	.734	.930
X14	93.8900	8.947	.762	.931
X15	93.9200	8.903	.561	.933
X16	93.9500	8.694	.578	.933
X17	93.9300	8.894	.522	.934
X18	93.9100	8.689	.791	.929
X19	93.8900	8.887	.824	.930
X20	93.9100	8.689	.791	.929

## Jenis kelamin

### Jenis Kelamin

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

## Usia

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	17 tahun-27 tahun	33	33.0	33.0	33.0
	28 tahun-38 tahun	33	33.0	33.0	66.0
	39 tahun-49 tahun	16	16.0	16.0	82.0
	>50 tahun	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Pekerjaan

### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	PELAJAR/MAHASISWA	29	29.0	29.0	29.0
	PEGAWAI SWASTA	25	25.0	25.0	54.0
	PNS/TNI/POLRI	24	24.0	24.0	78.0
	YANG LAIN	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Produk pendanaan

### Produk pendanaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BSI TABUNGAN EASY WADIAH	78	78.0	78.0	78.0
BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH	19	19.0	19.0	97.0
BSI TABUNGAN HAJI	2	2.0	2.0	99.0
Yang lain	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



## Lampiran 4

### Uji validitas dan Reliabilitas

NO	Variabel	Item	R- Hitung	R- Tabel	Ket.
1.	Pemahaman Nasabah (X)	1	0,648	0,195	valid
		2	0,591	0,195	Valid
		3	0,336	0,195	Valid
		4	0,661	0,195	valid
2.	Tepat Sasaran (X)	1	0,686	0,195	Valid
		2	0,726	0,195	Valid
		3	0,743	0,195	Valid
		4	0,774	0,195	Valid
3.	Tepat Waktu (X)	1	0,730	0,195	Valid
		2	0,700	0,195	Valid
		3	0,798	0,195	Valid
		4	0,565	0,195	Valid
4.	Pencapaian Tujuan (X)	1	0,762	0,195	Valid
		2	0,784	0,195	Valid
		3	0,612	0,195	Valid
		4	0,636	0,195	Valid
5.	Perubahan Nyata (Y)	1	0,580	0,195	Valid
		2	0,816	0,195	Valid
		3	0,841	0,195	Valid
		4	0,816	0,195	valid



## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability statistic

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	20

## Lampiran 5

### Uji multikolonieritas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.034	1.663		-.622	.536		
1							
Pemahaman nasabah	.125	.110	.099	1.139	.257	.459	2.181
tepat sasaran	.001	.070	.002	.019	.985	.469	2.131
tepat waktu	.629	.099	.555	6.343	.000	.452	2.213
pencapaian tujuan	.297	.096	.257	3.093	.003	.501	1.997

a. Dependent Variable: perubahan nyata

## Uji heterokedastisitas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.243	2.009		2.609	.011
1 Pemahaman nasabah	-.107	.132	-.114	-.806	.422
tepat sasaran	-.162	.085	-.267	-1.913	.059
tepat waktu	-.086	.120	-.102	-.717	.475
pencapaian tujuan	.097	.116	.113	.837	.405

a. Dependent Variable: RES2

## Uji T

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.034	1.663		-.622	.536
1 Pemahaman nasabah	.125	.110	.099	1.139	.257
tepat sasaran	.001	.070	.002	.019	.985
tepat waktu	.629	.099	.555	6.343	.000
pencapaian tujuan	.297	.096	.257	3.093	.003

a. Dependent Variable: perubahan nyata

## Uji F

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.238	4	9.060	48.455	.000 <sup>b</sup>
	Residual	17.762	95	.187		
	Total	54.000	99			

a. Dependent Variable: perubahan nyata

b. Predictors: (Constant), pencapaian tujuan, Pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-1.034	1.663		-.622	.536		
	Pemahaman nasabah	.125	.110	.099	1.139	.257	.459	2.181
	tepat sasaran	.001	.070	.002	.019	.985	.469	2.131
	tepat waktu	.629	.099	.555	6.343	.000	.452	2.213
	pencapaian tujuan	.297	.096	.257	3.093	.003	.501	1.997

a. Dependent Variable: perubahan nyata

الجامعة الإسلامية  
الاستاذ الدكتور

## Uji koefisien determinasi

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pencapaian tujuan, Pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: perubahan nyata

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 <sup>a</sup>	.671	.657	.43240

a. Predictors: (Constant), pencapaian tujuan, Pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu

## **RIWAYAT HIDUP PENELITI**

Annisa ulinnuha, dilahirkan di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di kecamatan Srandakan, pada hari Jum'at 10 Desember 1999. Anak ketiga dari tiga bersaudara buah hati dari pasangan Suradal dan Siti Chodijah yang merupakan sang inspirasi dan penyemangat hidup. Peneliti mulai masuk dalam dunia pendidikan yaitu lulu pada tahun 2005 pada TK Masyitoh Karangnongko dan melanjutkan sekolah dasar pada SDN Maguwoharjo 1 tamat pada tahun 2012. Peneliti melanjutkan pendidikan pada SMP N 2 Srandakan dan lulu tepat pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke jenjang SMA yaitu di SMA N 1 Ngemplak lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi dan berhasil masuk pada salah satu universitas swasta yaitu Universitas Islam Indonesia merupakan perguruan tinggi yang berada di Yogyakarta. Tepatnya masuk pada jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam. Peneliti selama menjadi mahasiswa sempat memiliki pengalaman organisasi diantaranya mengikuti organisasi UMC (Unisi Music Community) yang menauingi pada bidang seni bermusik, serta mengikuti berbagai macam kepanitiaan kegiatan kampus. Dan peneliti berhasil menyelesaikan tugas akhirnya pada tanggal 1 Agustus 2022.