

**PENGARUH AKSESIBILITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN M-  
BANKING (STUDI DI BANK NTB SYARIAH MATARAM)**



**Oleh:**

**Mutiatul Qibtia Umami**

**170502216**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM  
MATARAM  
2021**

**PENGARUH AKSESIBILITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN M-  
BANKING (STUDI DI BANK NTB SYARIAH MATARAM)**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam  
Negeri Mataram untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana  
Perbankan Syariah**



**Oleh:**

**Mutiatul Qibtia Umami**

**170502216**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM  
MATARAM  
2021**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Mutiatul Qibtia Umami, NIM: 170502216 dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *M-Banking* (Studi Di Bank NTB Syariah Mataram)” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal: 19 November 2021

Pembimbing I,

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag  
NIP. 197111102002121001

Pembimbing II,

Hj. Suharti, M.Ag  
NIP. 197606062014122002

Perpustakaan UIN Mataram

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 19 November 2021

Hal: Ujian Skripsi

**Yang Terhormat**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**di Mataram**

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Mutiatul Qibtia Umami  
NIM : 170502216  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *M-Banking* (Studi Di Bank NTB Syariah Mataram).

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

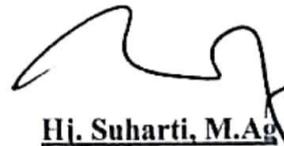
*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Pembimbing I,



**Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag**  
NIP. 197111102002121001

Pembimbing II,



**Hj. Suharti, M.Ag**  
NIP. 197606062014122002

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Mutiatul Qibtia Umami, NIM: 170502216 dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *M-Banking* (Studi Di Bank NTB Syariah Mataram)”, telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 9 Desember 2021.

### Dewan Penguji

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.  
(Ketua Sidang/Pemb. I)

Hj. Suharti, M.Ag.  
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

DR. M. Firdaus, S.H.I., M.Si  
(Penguji I)

Safwira Guna Putra, M.Ec.Dev.  
(Penguji II)

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,

Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"*

*(Q.S. Al-Insyirah: 6-7)<sup>1</sup>*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>1</sup> Departemen Agaman, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2015), hlm. 596.

## PERSEMBAHAN

*“Skripsi ini saya persembahkan sangat spesial untuk kedua orangtua saya yang teramat sangat selalu memperjuangkan dan memberikan dukungan baik secara materi maupun mental, serta memberikan semangat dan doa-doa yang tak pernah putus untuk kesuksesan saya, Bapak Ayub Sueb dan Ibu Maesah. Skripsi ini adalah tanda bahwa perjuangan dan pengorbanan orangtua saya tidak sia-sia.”*

Perpustakaan UIN Mataram

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil'alamin* segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis. Tak lupa pula sholawat serta salam senantiasa tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH AKSESIBILITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN M-BANKING (STUDI DI BANK NTB SYARIAH MATARAM)”**.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas akhir dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas dukungan, bantuan, serta kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag sebagai dosen Pembimbing I dan Ibu Hj. Suharti, M.Ag sebagai dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan koreksi selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sanurdi, M.SI sebagai ketua Program Studi Perbankan Syariah
3. Bapak Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor UIN Mataram.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Pimpinan dan para staff Bank NTB Syariah Mataram yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta banyak membantu dalam proses penelitian skripsi ini.
7. Kedua orangtua, Bapak Ayub Sueb dan Ibu Maesah tercinta yang selalu setiap saat memberikan motivasi, dukungan, semangat, kasih sayang yang tak terhingga, serta doa kepada penulis agar penulis dapat menjadi orang yang sukses dan bermanfaat untuk banyak orang.
8. Kepada semua orang yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan, baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi. Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Mataram, 8 November 2021

Penulis,

Mutiatul Qibtia Umami

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....               | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                | <b>ii</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....       | <b>iii</b>   |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....        | <b>iv</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....  | <b>v</b>     |
| <b>PENGESAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....     | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                | <b>vii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....          | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....              | <b>xviii</b> |
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | <b>xix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....            | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang .....                   | 1            |
| B. Rumusan Masalah .....                  | 7            |
| C. Tujuan Penelitian.....                 | 7            |
| D. Manfaat Penelitian.....                | 7            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....        | <b>10</b>    |
| A. Kajian Teori.....                      | 10           |
| 1. Aksesibilitas Teknologi Informasi..... | 10           |
| 2. <i>M-Banking</i> .....                 | 16           |
| 3. Keputusan .....                        | 17           |
| B. Penelitian Terdahulu.....              | 19           |
| C. Kerangka Berpikir .....                | 24           |
| D. Hipotesis Penelitian.....              | 25           |

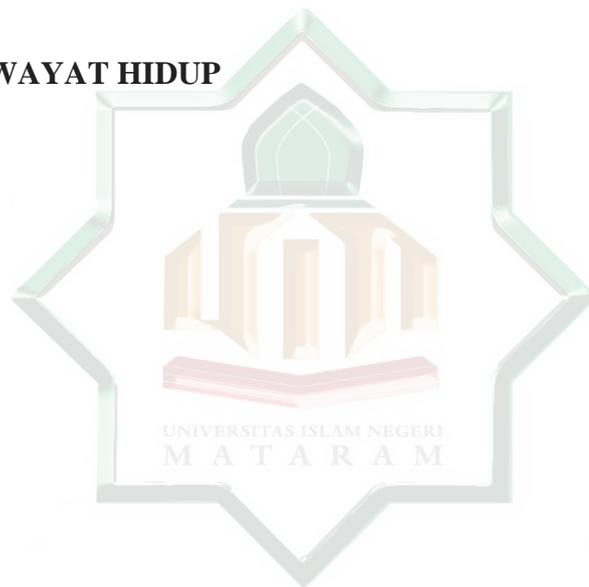
|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>           | <b>26</b> |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....              | 26        |
| B. Populasi dan Sampel .....                         | 26        |
| 1. Populasi .....                                    | 26        |
| 2. Sampel .....                                      | 27        |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian .....                 | 28        |
| D. Variabel Penelitian .....                         | 29        |
| E. Instrumen Penelitian .....                        | 29        |
| F. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian ..... | 30        |
| G. Teknik Analisis Data.....                         | 32        |
| 1. Uji Instrumen Penelitian.....                     | 32        |
| a. Uji Validitas .....                               | 32        |
| b. Uji Reliabilitas .....                            | 32        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                           | 33        |
| a. Uji Normalitas .....                              | 33        |
| b. Uji Linearitas.....                               | 33        |
| 3. Uji Hipotesis .....                               | 34        |
| a. Uji Analisis Linier Sederhana .....               | 34        |
| b. Uji Parsial (Uji t).....                          | 35        |
| c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 35        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>36</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....             | 36        |
| 1. Sejarah PT. Bank NTB Syariah.....                 | 36        |
| 2. Visi dan Misi Bank NTB Syariah.....               | 39        |
| 3. Produk dan Layanan PT. Bank NTB Syariah.....      | 41        |
| 4. Struktur Organisasi .....                         | 46        |
| B. Hasil Penelitian.....                             | 47        |
| 1. Gambaran Umum Responden.....                      | 47        |
| 2. Deskripsi Data/Temuan Penelitian .....            | 53        |
| 3. Analisis Data.....                                | 74        |
| a. Hasil Uji Instrumen.....                          | 74        |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| b. Hasil Uji Asumsi Klasik ..... | 76        |
| c. Hasil Uji Hipotesis .....     | 79        |
| C. Pembahasan .....              | 82        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>       | <b>86</b> |
| A. Kesimpulan .....              | 86        |
| B. Saran .....                   | 87        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia .....   | 2  |
| Tabel 3.1 Model Penilaian Skala Likert.....   | 30 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....   | 43 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 43 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 44 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Perangkat Yang<br>Digunakan Untuk Mengakses Internet .....    | 45 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Keputusan<br>Menggunakan <i>M-Banking</i> NTB Syariah .....   | 45 |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan<br><i>M-Banking</i> NTB Syariah .....      | 46 |
| Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Kunjungan <i>M-Banking</i><br>NTB Syariah Dalam Sebulan ..... | 47 |
| Tabel 4.8 Variabel Pernyataan X Item 1 .....  | 53 |
| Tabel 4.9 Variabel Pernyataan X Item 2 .....  | 54 |
| Tabel 4.10 Variabel Pernyataan X Item 3 .....   | 55 |
| Tabel 4.11 Variabel Pernyataan X Item 4 .....   | 55 |
| Tabel 4.12 Variabel Pernyataan X Item 5 .....   | 56 |
| Tabel 4.13 Variabel Pernyataan X Item 6 .....   | 57 |
| Tabel 4.14 Variabel Pernyataan X Item 7 .....   | 57 |
| Tabel 4.15 Variabel Pernyataan X Item 8 .....   | 58 |
| Tabel 4.16 Variabel Pernyataan X Item 9 .....   | 59 |
| Tabel 4.17 Variabel Pernyataan X Item 10 .....  | 59 |
| Tabel 4.18 Variabel Pernyataan Y Item 1 .....   | 60 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.19 Variabel Pernyataan Y Item 2.....  | 61 |
| Tabel 4.20 Variabel Pernyataan Y Item 3.....  | 62 |
| Tabel 4.21 Variabel Pernyataan Y Item 4.....  | 62 |
| Tabel 4.22 Variabel Pernyataan Y Item 5.....  | 63 |
| Tabel 4.23 Variabel Pernyataan Y Item 6.....  | 64 |
| Tabel 4.24 Variabel Pernyataan Y Item 7.....  | 64 |
| Tabel 4.25 Variabel Pernyataan Y Item 8.....  | 65 |
| Tabel 4.26 Variabel Pernyataan Y Item 9.....  | 66 |
| Tabel 4.27 Variabel Pernyataan Y Item 10..... | 66 |
| Tabel 4.28 Variabel Pernyataan Y Item 11..... | 67 |
| Tabel 4.29 Variabel Pernyataan Y Item 12..... | 68 |
| Tabel 4.30 Variabel Pernyataan Y Item 13..... | 68 |
| Tabel 4.31 Variabel Pernyataan Y Item 14..... | 69 |
| Tabel 4.32 Variabel Pernyataan Y Item 15..... | 70 |
| Tabel 4.33 Variabel Pernyataan Y Item 16..... | 71 |
| Tabel 4.34 Variabel Pernyataan Y Item 17..... | 71 |
| Tabel 4.35 Variabel Pernyataan Y Item 18..... | 72 |
| Tabel 4.36 Variabel Pernyataan Y Item 19..... | 73 |
| Tabel 4.37 Variabel Pernyataan Y Item 20..... | 74 |
| Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas.....           | 75 |
| Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas.....        | 76 |
| Tabel 4.40 Hasil Uji Linearitas.....          | 78 |
| Tabel 4.41 Hasil Uji Linier Sederhana.....    | 79 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.42 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....                 | 81 |
| Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 82 |



Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....                           | 24 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....                         | 41 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histrogram.....      | 50 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Kurva P-P <i>Plot</i> ..... | 51 |



Perpustakaan **UIN Mataram**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Nilai Tabulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian Bank NTB Syariah
- Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup



Perpustakaan UIN Mataram

**PENGARUH AKSESIBILITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN M-  
BANKING (STUDI DI BANK NTB SYARIAH MATARAM)**

**Oleh:**

**Mutiatul Qibtia Umami**

**170502216**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perhatian penulis mengenai perkembangan dunia teknologi informasi yang semakin berkembang pesat hingga mempengaruhi semua hal. Perkembangan teknologi informasi ini membawa manfaat dalam berbagai bidang, terutama dalam dunia perbankan. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia perbankan adalah adanya aplikasi *Mobile Banking*. Suatu teknologi yang mudah untuk diakses oleh setiap lapisan masyarakat dan mudah digunakan kapan pun dan di mana pun tanpa batasan waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* dan seberapa besar tingkat pengaruh teknologi informasi tersebut dalam mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian lapangan atau *field research* dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank NTB Syariah Mataram. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden dengan teknik *purposive sampling*. Kemudian, data yang diperoleh diolah dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic* versi 20. Dari hasil penelitian yang telah diuji secara statistik, maka hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini juga didukung dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu sebesar  $15,085 > 1,664$  yang berarti bahwa variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Adapun pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* yaitu sebesar 69,9%.

**Kata kunci:** Aksesibilitas, Teknologi Informasi, Keputusan Nasabah, *Mobile Banking*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Di era millennial sekarang ini, kita semakin dimanjakan dalam banyak hal. Salah satunya di bidang informasi dan komunikasi. Seiring dengan perubahan zaman yang semakin modern, berbagai kemajuan dan inovasi terus terjadi yang tentunya inovasi tersebut membawa banyak manfaat bagi masyarakat. Teknologi informasi misalnya, teknologi yang berfungsi untuk membantu baik perorangan atau suatu organisasi dalam membuat, mengubah, menyimpan, menyampaikan informasi dan menyebarkan informasi kini dapat berkembang pesat dan berkualitas tinggi. Peran teknologi informasi sangat erat kaitannya dengan media komputer, handphone, televisi dan alat elektronik lainnya. Teknologi informasi saat ini memiliki banyak sekali manfaat yang dapat kita rasakan diberbagai bidang.<sup>2</sup>

Adanya hal-hal yang mudah digunakan dapat menunjukkan perubahan dan perkembangan teknologi yang pesat, dan dapat diselesaikan dengan bantuan teknologi modern. Hampir semua perusahaan perbankan di Indonesia saat ini menggunakan teknologi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang berkembang pesat, teknologi informasi kini dengan mudah didapatkan dan dapat digunakan kapanpun dan di manapun sesuai dengan kebutuhan semua kalangan masyarakat.

---

<sup>2</sup> Tri Rachmadi, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Tiga Publisher, 2020), hlm. 7.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi adalah menggunakan internet. Internet memiliki fungsi penting sebagai jaringan komputer global, yaitu sebagai media informasi telekomunikasi serta sebagai media perdagangan dan lain sebagainya. Jaringan menghubungkan sumber daya komputer yang didistribusikan ke seluruh dunia. Internet juga merupakan teknologi informasi yang penting pada saat ini, hal tersebut memungkinkan orang untuk berkomunikasi, mengakses sumber informasi dan melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh batas-batas wilayah suatu negara.<sup>3</sup> Berdasarkan data yang diperoleh dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun kian meningkat. Peneliti menggunakan data dari tahun 2017 hingga kuartal II tahun 2020. Data tersebut dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia**

| Tahun          | Jumlah Pengguna Internet di Indonesia |
|----------------|---------------------------------------|
| 2017           | 143,26 Juta                           |
| 2018           | 171,17 Juta                           |
| 2019-2020 (Q2) | 196,7 Juta                            |

Sumber: <https://apjii.or.id/survei>

Berdasarkan data jumlah pengguna internet di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tahun penggunaan internet semakin bertambah. Dimulai dari tahun 2017 yaitu sebanyak 143,26 juta orang pengguna internet, yang kemudian meningkat pada tahun 2018 yaitu menjadi 171,17 juta orang pengguna internet, dan pada tahun 2019-2020 kuartal II (Q2) naik menjadi 196,7 juta orang. Meningkatnya

---

<sup>3</sup> Ario Satrio Prasuko, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan NTB Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah NTB KCP Palembang Veteran", (*Tugas Akhir*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017), hlm. 3.

jumlah pengguna internet di Indonesia menjadi bukti bahwa masyarakat Indonesia sudah maju akan teknologi dan mampu bersaing dalam bisnis dengan menggunakan layanan internet sebagai teknologi informasi.

Penggunaan internet tidak terbatas pada memanfaatkan informasi yang dapat diakses melalui media saja, namun juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Hampir seluruh bank di Indonesia baik bank konvensional maupun bank syariah saat ini memanfaatkan teknologi informasi untuk bertransaksi terkait dengan akun perbankannya. Salah satunya yaitu Bank NTB Syariah.<sup>4</sup>

Setelah dilakukannya konversi bank NTB dari konvensional menjadi syariah, tantangan yang dihadapi bank NTB Syariah yaitu bagaimana menjadi bank syariah yang tetap eksis di dunia perbankan khususnya di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Oleh karena itu, bank NTB Syariah merumuskan strategi pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung *digital banking* yang bertujuan untuk menghadirkan produk Teknologi Informasi yang berkualitas. Strategi pertama, Bank NTB Syariah harus mampu men-*deliver* produk dan layanan perbankan dengan cepat, transparan, aman, dan mudah kepada seluruh *stakeholder*/nasabah melalui sarana teknologi informasi yang modern. Kedua, mampu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dan *reliability system* teknologi transaksi perbankan. Ketiga, menciptakan arsitektur dan platform Teknologi Informasi yang handal dan mampu berinteraksi dengan sistem lainnya untuk menghasilkan proses

---

<sup>4</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/DigitalBanking/BankNTBSyariah>, diakses pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 02.00

kerja yang lebih ringkas, transparan, dan efisien sesuai dengan tujuan strategis yang ada dalam *Corporate Plan* Bank NTB Syariah.<sup>5</sup>

Terkait layanan digital, *Website* resmi Bank NTB Syariah kini lebih transparan dengan lebih membuka diri terhadap informasi aktivitas dan kinerja. *Mobile Banking* Bank NTB Syariah saat ini telah setara baik secara desain, kemudahan penggunaan, fungsi dan jenis transaksi dengan *Mobile Banking* Bank Nasional. Bank NTB Syariah menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dengan menghadirkan fitur *E-Banking* yang terdiri dari tiga layanan utama, yaitu *sms banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*.<sup>6</sup>

*Mobile Banking* atau yang biasa disebut *M-Banking* adalah fasilitas layanan yang menyediakan akses mudah dan kecepatan mendapatkan informasi dan transaksi keuangan terkini secara *real time*. Nasabah dapat mengakses *M-Banking* melalui *smartphone* dengan layanan internet. *M-Banking* merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Masuknya *M-Banking* ke dalam industri perbankan berdampak positif bagi transaksi perbankan serta menguntungkan nasabah. Pasalnya nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank yang bersangkutan.

*M-Banking* bertujuan untuk meningkatkan layanan pada nasabah, memenuhi permintaan pasar, dan mempermudah transaksi bagi nasabah. Ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *M-*

---

<sup>5</sup> *Ibid.*,

<sup>6</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 77.

*Banking* terutama pada Bank NTB Syariah di antaranya yaitu keamanan terjaga karena menggunakan pin 6 digit, dapat bertransaksi 24 jam sehari dalam seminggu, dan operasional layanan sangat mudah dan sederhana dengan tampilan aplikasi yang menarik.

Bentuk inovasi perbankan syariah berupa layanan *Mobile Banking* berbasis aplikasi *smartphone* ini dapat ditemukan di *Google Playstore*. *Mobile Banking* Bank NTB Syariah merupakan layanan *elektronik banking* milik PT. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat Syariah (PT. Bank NTB Syariah) yang dapat diakses oleh nasabah dengan *smartphone* melalui sambungan media jaringan internet. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Aplikasi *M-Banking* Bank NTB Syariah dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo, informasi mutasi rekening. Dan untuk melakukan transaksi finansial seperti transfer, pembayaran, serta pembelian. Aplikasi *Mobile Banking* Bank NTB Syariah dapat digunakan jika nasabah telah melakukan registrasi dan aktivasi. Registrasi dapat dilakukan secara mandiri melalui ATM Bank NTB Syariah atau melalui EDC Pinpad pada *customer service*, sedangkan aktivasi dapat dilakukan melalui kantor cabang Bank NTB Syariah terdekat.<sup>7</sup>

Banyak dari nasabah Bank NTB Syariah yang sudah menggunakan aplikasi *M-Banking* sangat terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan

---

<sup>7</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/Produkdanlayanan/ebanking/mobile-banking>, diakses pada tanggal 5 Februari, pukul 11.18.

karena kemudahan dalam menjalankan aplikasi, keamanan yang dirasakan oleh nasabah, serta layanan-layanan menarik yang ada di dalam aplikasi *Mobile Banking* tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Wiwindiarti: “Layanan *Mobile Banking* sangat membantu dalam menjalankan aktivitas perbankan. Selain mudah digunakan dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, *Mobile Banking* juga memberikan banyak layanan yang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* Bank NTB Syariah antara lain dapat melakukan transfer antar ATM Bersama, Prima & Alto, serta antar rekening Bank NTB Syariah. Dapat melakukan pengecekan saldo dan perubahan PIN, serta dapat melakukan pembayaran PDAM, BPJS Kesehatan, TV MNC Grup (Indovision, Oke Vision, Top Tv), pembayaran kartu kredit bank lain (Bank Mega, Bukopin, BRI, CIMB Niaga), serta pembayaran PLN Pasca Bayar. Serta dapat melakukan pembelian (XL, Telkomsel, Indosat & Smartfren, serta PLN Pra Bayar). Selain itu juga dapat melakukan ZISWAF (Zakat Baznas, Wakaf Al-Qur’an, Wakaf ACT, serta Wakaf BMH)”<sup>8</sup>

Dari banyaknya fasilitas layanan yang tersedia dan fitur-fitur yang menarik dari *M-Banking* Bank NTB Syariah, serta penggunaannya yang mudah dan keamanan yang terjamin membuat nasabah tertarik untuk menggunakan aplikasi *M-Banking* Bank NTB Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *M-Banking* (Studi Di Bank NTB Syariah Mataram)”**.

---

<sup>8</sup> Wiwin Diarti, Nasabah. *Wawancara*, tanggal 1 Februari 2021.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah aksesibilitas teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah Bank NTB Syariah Mataram dalam menggunakan layanan *M-Banking*?
2. Seberapa besar tingkat pengaruh aksesibilitas teknologi informasi terhadap keputusan nasabah Bank NTB Syariah Mataram dalam menggunakan layanan *M-Banking*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas teknologi informasi terhadap keputusan nasabah Bank NTB Syariah Mataram dalam menggunakan layanan *M-Banking*, dan
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh aksesibilitas teknologi informasi terhadap keputusan nasabah Bank NTB Syariah Mataram dalam menggunakan layanan *M-Banking*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
  - a. Untuk memperluas wawasan pengetahuan mengenai pengaruh aksesibilitas teknologi informasi dan seberapa besar pengaruhnya terhadap keputusan

nasabah menggunakan layanan *M-Banking* khususnya pada nasabah Bank NTB Syariah Mataram.

- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi pembaca maupun bagi pihak akademik.

## 2. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan dan pengetahuan untuk meningkatkan kualitas manajemen sistem pelayanan lembaga perbankan syariah.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi awal bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa di kemudian hari, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitiannya dengan mempelajari paradigma yang berbeda.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Aksesibilitas Teknologi Informasi

###### a. Pengertian Aksesibilitas Teknologi Informasi

Secara umum, aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Dunia teknologi informasi yang semakin berkembang di era globalisasi ini menuntut adanya aksesibilitas akan teknologi dan informasi yang luas dan merata. Hal ini sebagai konsekuensi dari semakin dibutuhkannya akses terhadap perkembangan teknologi dan informasi tersebut oleh setiap lapisan masyarakat dengan segala latar belakangnya.<sup>9</sup>

Teknologi informasi adalah suatu teknologi untuk mengolah data, seperti: memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang dibutuhkan akan relevan, akurat, dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, ataupun bisnis. Teknologi ini menggunakan komputer untuk mengolah data, dan menggunakan sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer ke komputer yang lain sesuai dengan kebutuhan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Nur Khaerat Nur, et al., *Sistem Transportasi*, (Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 27.

<sup>10</sup> Dayat Suryana, *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi*, (Bali: Create Space Independent Publishing Platform, 2012), hlm 6.

Jadi, teknologi informasi dapat dikatakan seperangkat alat yang digunakan untuk bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas yang terkait dengan informasi. Peran dari sistem informasi di antaranya adalah dapat membantu perusahaan memperluas jangkauan kerja dan jaringan pemasarannya, serta menciptakan inovasi baru dalam aktivitas bisnis dan bidang lainnya. Perubahan yang terus menerus dari inovasi teknologi informasi ini secara otomatis mempengaruhi dunia bisnis dan manajemen.<sup>11</sup>

#### **b. Kriteria Aksesibilitas Teknologi Informasi**

Beberapa kriteria yang ditetapkan secara umum dalam memenuhi kebutuhan teknologi dalam perbankan sebagai berikut:<sup>12</sup>

- 1) Mampu melakukan dokumentasi dan penyimpanan data. Hal ini dibutuhkan karena bank memiliki jenis dan klarifikasi data yang cukup banyak demi pertimbangan keamanan data yang ada. Identitas nasabah dengan jumlah yang relatif besar dengan berbagai kebutuhan transaksi perbankan yang cukup banyak dan cepat juga menuntut perbankan harus mampu menyediakan media penyimpanan yang cukup besar pula.
- 2) Keluwesan. Hal ini disebabkan karena kegiatan operasional perbankan yang cepat berubah-ubah dan semakin hari kian bertambah banyak, membuat pihak perbankan dituntut untuk difasilitasi dengan berbagai perangkat perbankan yang cukup fleksibel dalam penggunaannya

---

<sup>11</sup> Romindo, et al., *Sistem Informasi Bisnis*, (Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm 27-28.

<sup>12</sup> Ramen A, et al., *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*, (Sumatera Utara, Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 73-75.

sehingga nantinya tidak akan mengganggu pelaksanaan kegiatan perbankan.

- 3) Memiliki sistem keamanan yang maksimal. Hal ini disebabkan karena setiap data yang ada di perbankan merupakan data yang keamanan dan kerahasiaannya dilindungi dan dijamin oleh negara. Sehingga dengan demikian, pihak perbankan harus menyediakan fasilitas yang mampu mencakup keamanan setiap data yang ada di dalam perbankan tersebut.
- 4) Memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini disebabkan karena banyaknya transaksi yang terjadi di perbankan, menuntut penggunaan fasilitas yang diimbangi dengan kemudahan dalam penggunaannya. Proses input informasi yang terkait dengan transaksi tersebut dapat dengan mudah diakses sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam penggunaannya. Jika terjadi kesalahan akan mudah untuk dideteksi seperti menampilkan pesan error di layar pengguna lalu memberikan instruksi pemecahan masalahnya.
- 5) Memberikan sistem pelaporan yang mudah dipahami. Hal ini disebabkan karena data dan informasi yang masuk ke bank cukup banyak, maka dibutuhkan sistem pelaporan yang mudah dimengerti. Hal ini juga dapat dipergunakan dalam penyajian laporan dan pemeriksaan (audit) sehingga sistem keuangan yang ada di bank dapat diperoleh lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

- 6) Memiliki aspek pemeliharaan yang relatif stabil. Hal ini disebabkan karena tingginya tingkat penggunaan jasa perbankan, maka diharapkan teknologi yang digunakan juga memiliki kestabilan dalam kegiatan operasionalnya. Apabila terjadi kendala atau kerusakan maka diharapkan pemeliharaan atau perbaikannya serta pemodifikasiannya dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat serta dengan menggunakan biaya yang relatif sedikit.
- 7) Memiliki *source code*. *Source code* merupakan bahasa pemrograman asli yang digunakan saat perakitan. Sehingga jika terjadi kendala dapat dengan mudah dan cepat untuk dikembalikan ke pengaturan yang semula.
- 8) Memiliki struktur informasi dan hubungan antar aplikasi bank yang saling terkait. Hal ini diperlukan untuk menciptakan hubungan yang saling berkesinambungan antar pihak *front office* sebagai pihak yang lebih dekat dengan pihak nasabah dan *back office* yang lebih dekat dengan pihak bank dalam proses pencatatan, mendokumentasi dan mempublikasi informasi yang terkait dengan keuangan perbankan sesuai dengan tahapan-tahapan pemrosesan serta jenis-jenis data keuangan perbankan.

### c. Peranan Teknologi Informasi

Teknologi memiliki peranan yang cukup kompleks di berbagai bidang, termasuk perbankan. Dengan adanya teknologi, maka dunia perbankan bisa menjangkau seluruh lapisan nasabahnya baik secara

regional ataupun secara internasional. Teknologi juga dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi setiap penggunanya dalam hal ini penggunaan *M-Banking*. Dalam dunia perbankan, nasabah dapat melakukan segala transaksi yang terkait dengan akun perbankannya hanya dengan menggunakan *smartphone* dengan jaringan internet yang ada di mana saja. Nasabah juga tidak perlu berlama-lama atau harus repot mengantri di bank untuk melakukan aktivitas yang terkait dengan akun perbankannya.<sup>13</sup>

#### d. Indikator Aksesibilitas Teknologi Informasi

Ada beberapa indikator aksesibilitas teknologi informasi di antaranya:<sup>14</sup>

- 1) Mudah dipelajari
- 2) Mudah digunakan
- 3) Jelas dan mudah dimengerti
- 4) Fleksibel

Penting untuk memastikan bahwa aplikasi *M-Banking* mudah untuk diakses oleh semua orang termasuk mereka yang memiliki keterbatasan pada penglihatan serta memperhatikan orang yang berusia lanjut yang mulai mengalami penurunan kemampuan fisik.

---

<sup>13</sup> Kadir, A, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 53.

<sup>14</sup> Adi Pratama, et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)". *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, Jurusan Akuntansi FEB-Universitas Tadulako. Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 207.

## 2. *M-Banking*

### a. Pengertian *M-Banking*

Istilah *M-Banking* berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui handphone, yang menyediakan fasilitas hampir sama dengan ATM (kecuali tarik tunai). *M-Banking* merupakan aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat bertransaksi melalui *smartphone*.<sup>15</sup>

*M-Banking* merupakan layanan perbankan yang digunakan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan serta keefektifan dan keefisienan berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah. *M-Banking* merupakan inovasi yang memberikan kemudahan kepada nasabah tanpa harus ke kantor cabang untuk melakukan transaksi dan mengurangi antrian dalam melakukan transaksi perbankan. Nasabah juga dapat melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa batas waktu.<sup>16</sup>

*M-Banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi canggih, berbasis teknologi seluler dan dapat memfasilitasi transaksi perbankan. *M-Banking* bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, memenuhi permintaan pasar, dan

---

<sup>15</sup> Giga Bawa Laksana, et al., "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. Vol. 26, No. 2, (September 2015), hlm.1.

<sup>16</sup> Mohammad Santosa, M. D, et al., "Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Utaut (Studi Kasus: BNI Cabang UGM)". *Jurnal INFORMA*, Politeknik Indonusa Surakarta. Vol. 5, No. 4, 2019, hlm. 1.

mempermudah transaksi bagi nasabah. Layanan yang bisa digunakan nasabah dalam *M-Banking* antaranya, transfer uang antar rekening bank, membayar tagihan telepon rumah, listrik, air, membeli token listrik, mengisi pulsa atau membeli paket internet, membayar angsuran kredit motor/mobil, rumah, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi mobil, asuransi jiwa, dan transaksi non-finansial lainnya.

#### **b. Cara Menggunakan *M-Banking***

Untuk dapat menggunakan aplikasi *M-Banking* NTB Syariah ini, nasabah hanya perlu mengunduh atau *mendownload* aplikasi *M-Banking* NTB Syariah di *Google Playstore* atau *App Store* menggunakan *smartphone* lalu mengikuti prosesnya sesuai dengan aturan. Biasanya nasabah harus melakukan aktivasi *M-Banking* terlebih dahulu dengan datang langsung ke cabang bank. Setelah itu, semua fitur yang ada dalam *M-Banking* dapat diakses dengan mudah oleh nasabah.<sup>17</sup> Saat menggunakan *smartphone* untuk melakukan transaksi perbankan melalui *M-Banking*, ada baiknya memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Menjaga kerahasiaan kode akses
- 2) Menjaga kerahasiaan PIN *M-Banking* sebagai pengaman validasi transaksi
- 3) Pastikan sudah logout dari aplikasi saat selesai menggunakan *M-Banking*.

---

<sup>17</sup> Vivi Nila Sari dan Dian Anggraini, *Revolusi Uang Digital Era 5.0 Transaksi Digital*, (Sumatra Barat: CV Insan Cendekia NTB, 2020), hlm. 24.

### c. Kelebihan dan Kekurangan *M-Banking*

#### Kelebihan

- 1) Bagi Nasabah
  - a) *M-Banking* menawarkan beberapa layanan menarik.
  - b) Selain menghemat biaya, layanan *M-Banking* juga dapat menghemat waktu.
  - c) Nasabah dapat mengakses bank dan jasa-jasanya kapan saja dan di mana saja.
  - d) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.
- 2) Bagi Bank
  - a) Layanan *M-Banking* juga dapat menjadi strategi kompetitif bagi bank dalam memberikan nilai tambah bagi nasabah.
  - b) Dapat mengurangi biaya pengurusan nasabah.<sup>18</sup>

#### Kekurangan

- 1) Rentan mengalami penipuan *smishing*, yaitu peretas yang menyamar sebagai lembaga keuangan untuk menanyakan detail rekening bank milik Anda.
- 2) Dibutuhkan *smartphone* canggih untuk mengaksesnya.
- 3) Harus memiliki jaringan internet yang kuat. Karena jika jaringan tidak kuat maka akses layanan *M-Banking* akan sulit.

---

<sup>18</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/Produkdanlayanan/ebanking/mobile-banking>, diakses pada tanggal 5 Februari, pukul 22.11.

- 4) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-hack jika *smartphone* hilang atau dicuri.<sup>19</sup>

### 3. Keputusan

#### a. Pengertian Keputusan

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari proses pemikiran tentang suatu masalah atau *problema* untuk menjawab pertanyaan apa yang diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif. Atau bisa didefinisikan sebagai proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.<sup>20</sup>

#### b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang di antaranya adalah:<sup>21</sup>

##### 1) Faktor Emosional

Emosi berperan penting dalam pengambilan keputusan, emosi juga dapat menghambat maupun membantu proses pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan yang dilakukan secara emosional atau mengarah negatif dapat mengurangi kualitas pengambilan keputusan.

Faktor emosional juga dapat menimbulkan rasa ketertarikan, dan pada akhirnya mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan suatu objek yang akan digunakannya.

<sup>19</sup> *Ibid.*,

<sup>20</sup> Ahmad Syaekhu, et al., *Teori Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), hlm. 2.

<sup>21</sup> Resta Andriana Putri, et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pengambilan Keputusan". Universitas Negeri Padang Indonesia, 2019, hlm. 2.

## 2) Faktor Rasional

Didasarkan pada pengetahuan orang-orang mendapatkan informasi, memahami situasi atau berbagai konsekuensinya. Keputusan yang rasional merupakan hasil dari pengetahuan yang baik sebab jika seseorang yang memiliki pengetahuan yang luas maka keputusan yang diambil akan baik dan benar.

## 3) Faktor Keinginan

Faktor ini adalah yang paling dekat dengan diri seseorang, ketika seseorang menginginkan sesuatu, hal tersebut dapat muncul dan hadir dalam diri kita sendiri. Faktor ini dianggap paling penting karena tanpa adanya faktor ini keputusan itu tidak akan pernah muncul atau terwujud.

## 4) Faktor Sosial

Didasarkan pada pengaruh jaringan sosial yang ada. Hubungan antar satu orang ke orang lainnya dapat mempengaruhi tindakan individual.

Hubungan ini berfungsi untuk mendapatkan celah di mana keputusan yang diambil dapat dihasilkan dengan baik.

### c. Indikator-Indikator Keputusan

Salah satu indikator yang menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking* adalah keinginan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut dan akan terus menggunakannya di masa mendatang. Ada beberapa indikator keputusan, di antaranya adalah<sup>22</sup>:

---

<sup>22</sup> *Ibid.*,

- 1) Keputusan Transaksional, merupakan kecenderungan membeli atau menggunakan produk. Dalam hal ini penggunaan aplikasi *M-Banking*.
- 2) Keputusan Refrensial, merupakan kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan produk kepada orang lain.
- 3) Keputusan Eksploratif, merupakan sesuatu yang menggambarkan perilaku seseorang ketika mencari informasi tentang suatu produk yang diminati dan mencari informasi untuk mendukung karakteristik positif dari produk tersebut.

## **B. Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi Widarti Mariati dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram”<sup>23</sup> penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan faktor keamanan, faktor kenyamanan, faktor kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa faktor kenyamanan (X2) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi minat nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,294. Kemudian faktor keamanan, faktor kenyamanan, dan faktor kepercayaan, secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah PT. BNI Syariah Cabang Mataram. Dengan nilai R square sebesar 0,275, menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yaitu faktor keamanan, faktor kenyamanan, dan faktor kepercayaan memiliki pengaruh secara bersama-sama sebesar 27,5%.

---

<sup>23</sup> Linda Aspiantini, “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram”, (*Skripsi*, Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, UIN Mataram, Mataram 2020), hlm. 70.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah terletak pada variabel X yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking*. Sedangkan yang membedakannya adalah indikator penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Linda Aspiantini meneliti indikator keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan, sedangkan penulis hanya meneliti indikator aksesibilitas teknologi informasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Febriana dengan judul penelitian “Pengaruh *Brand Equity* Terhadap Kredibilitas Nasabah Menggunakan E-Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Praya”<sup>24</sup> penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand equity* terhadap kredibilitas nasabah menggunakan *e-banking* Bank BNI Syariah. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa *brand equity* berpengaruh signifikan terhadap kredibilitas nasabah menggunakan *e-banking* Bank BNI Syariah. Sedangkan hasil uji R square ditemukan bahwa *brand equity* memiliki pengaruh terhadap kredibilitas nasabah sebesar 0,488. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y sebesar 48,8%. Dan memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar  $3,231 > 1,657$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 > 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa H1 diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel *brand equity* terhadap variabel kredibilitas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah di mana variabel

---

<sup>24</sup> Rahayu Febriana, “Pengaruh *Brand Equity* Terhadap Kredibilitas Nasabah Menggunakan E-Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Praya”, (*Skripsi*, Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram, Mataram, 2020), hlm. 107.

X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Sedangkan perbedaannya adalah indikator yang diteliti.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Adi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, dan Nadhira Afdhalia dengan judul penelitiannya “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu)”<sup>25</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan kenyamanan terhadap niat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda dengan program SPSS 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner dengan penyebaran dan pengisian kuesioner menggunakan *google forms* melalui *e-mail*, dan *whatsapp*. Dengan adanya teknologi informasi yang semakin canggih, penulis memanfaatkan teknologi informasi tersebut untuk penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Adi Pratama dkk, dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada variabel-variabel yang diteliti.

---

<sup>25</sup> Adi Pratama, et al., “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)”. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, Jurusan Akuntansi FEB-Universitas Tadulako. Vol. 2, No. 1, 2019, hlm. 210.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rian Maulana, Iskandar, dan Masrura Mailany dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”<sup>26</sup>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi dengan *Technology Acceptance Model* dan untuk memahami apakah kegunaan yang dirasakan berpengaruh terhadap minat bertransaksi. Hasil penelitian ini ditunjukkan bahwa persepsi kegunaan variabel (X) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y), dengan koefisien 11,127 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002, dan koefisien regresi persepsi kegunaan penggunaan (X) sebesar 0,640. Artinya, untuk setiap kenaikan 1% nilai *Usefulness*, maka nilai Minat bertambah sebesar 0,640. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model*, yaitu salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem/sistem informasi. Sedangkan penulis tidak menggunakan *Technology Acceptance Model* dalam penelitian.

---

<sup>26</sup> Rian Maulana, et al., “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”, *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh. Vol. 2, No. 2, 2018, hlm. 150.

5. Mohamad Irfan Bagastia dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)”<sup>27</sup> penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* sebagai variabel intervening. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket. Dengan hasil penelitian yang disimpulkan bahwa variabel-variabelnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* pada nasabah Bank BRI Syariah Semarang. Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Irfan Bagastia dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah terletak pada variabel dependennya yaitu minat nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking*. Perbedaannya terletak pada variabel independen dan variabel intervening yang digunakan oleh peneliti Mohamad Irfan Bagastia.

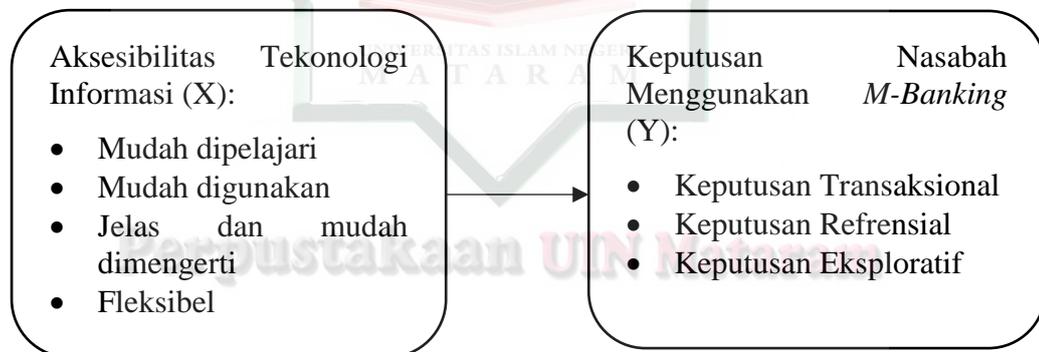
---

<sup>27</sup> Mohamad Irfan Bagastia, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)”, (*Skripsi*, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas FEBI IAIN Salatiga, 2018), hlm. 98.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan sintesa dari hubungan antar variabel yang telah disusun dari berbagai teori yang telah dijelaskan. Adapun yang merupakan variabel independen dalam penelitian ini adalah Aksesibilitas Teknologi Informasi (X), sedangkan yang menjadi variabel dependennya adalah Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dikemukakan kerangka pemikiran dalam penulisan ini, yaitu:

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

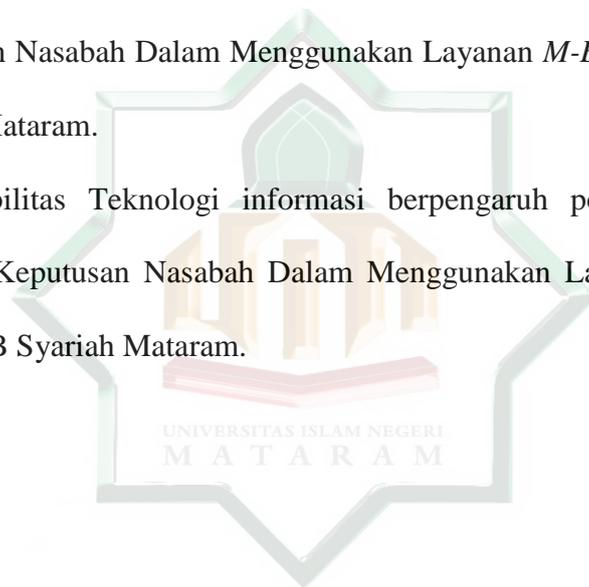


#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara mengenai suatu objek/subjek yang akan dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan antara lain, sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Aksesibilitas Teknologi informasi tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *M-Banking* di Bank NTB Syariah Mataram.

H<sub>1</sub> : Aksesibilitas Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *M-Banking* di Bank NTB Syariah Mataram.



Perpustakaan UIN Mataram

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur statistik.<sup>28</sup> Dalam penelitian ini, penelitian yang dilakukan merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena untuk mendapatkan data yang diinginkan dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari nasabah di lapangan dengan cara membagikan kuesioner yang nantinya data tersebut akan diolah dan disajikan dalam bentuk penelitian.

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi pada dasarnya adalah semua nilai baik secara kuantitatif ataupun kualitatif dari karakteristik tertentu yang terkait dengan sekelompok objek/subjek yang jelas.<sup>29</sup> Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini jumlahnya tidak diketahui atau dapat dikatakan kategori tidak terhingga. Hal ini disebabkan karena data jumlah nasabah Bank NTB Syariah Mataram tidak dapat dipublikasikan secara terbuka.

---

<sup>28</sup> Pinton Setya Mustafa, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020), hlm. 14.

<sup>29</sup> *Ibid.*,

Populasi tak terhingga adalah populasi yang memiliki sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif. Oleh karena itu, luas populasi bersifat tak terhingga hanya dapat dijelaskan secara kualitatif.<sup>30</sup> Populasi yang akan dijadikan objek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank NTB Syariah yang berada di wilayah Mataram.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasinya besar maka tidak mungkin peneliti mengkaji segala sesuatu yang ada dalam populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut.<sup>31</sup> Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti, dan dianggap mewakili seluruh populasi.<sup>32</sup> Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus Lameshow:<sup>33</sup>

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

<sup>30</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 99.

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016), hlm. 81.

<sup>32</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS, 2012), hlm. 47.

<sup>33</sup> Stanley Lemeshow, et al., *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1997), hlm. 2.

Keterangan:

n: Jumlah sampel

z: skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P: maksimal estimasi = 0,5

d: alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,01^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \quad n = 96,04 = 100$$

Jadi, berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 atau dibulatkan menjadi 100 orang. Sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan data dari sampel yaitu 100 orang.

### C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak tanggal dikeluarkannya surat izin penelitian dalam kurun waktu selama satu bulan terhitung sampai pembuatan skripsi. Tempat penelitian ini dilakukan di Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram. Bank NTB Syariah adalah sebuah bank syariah di Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli 1964 dan berkantor pusat di Kota Mataram, tepatnya di jalan Pejanggik No. 30 Mataram. Sebelumnya bank ini merupakan bank konvensional dengan nama Bank NTB. Bank NTB Syariah menjadi bank percontohan di Indonesia karena sukses melaksanakan konversi dari konvensional ke syariah penuh pada akhir tahun 2018. Hal tersebut merupakan pencapaian Bank NTB Syariah yang luar biasa.

Perkembangan bisnis Bank NTB Syariah inilah yang ingin ditiru oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) lainnya di Indonesia.<sup>34</sup>

Penulis memilih Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram sebagai lokasi objek penelitian karena penulis ingin mengetahui sejauh mana pengaruh teknologi informasi dapat mempengaruhi minat nasabah Bank NTB Syariah dalam menggunakan layanan *M-Banking* dan seberapa banyak nasabah yang menggunakan layanan *M-Banking* tersebut.

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

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang diduga menjadi penyebab terjadinya beberapa perubahan pada variabel terikat. Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh satu atau lebih variabel bebas yang ingin dijelaskan oleh peneliti.<sup>35</sup> Dalam hal ini variabel independennya yaitu teknologi informasi akan mempengaruhi variabel dependennya yaitu minat nasabah dalam menggunakan *M-Banking*.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data dan untuk menganalisis hasil penelitian sesuai dengan metode penelitian yang diambil. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket yang didasarkan pada teori atau konsep dan indikator variabel

---

<sup>34</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/DigitalBanking/BankNTBSyariah>, diakses pada tanggal 27 Mei 2021, pukul 02.00

<sup>35</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo Ikapi, 2005), hlm. 53.

yang berkaitan dengan penulisan, kemudian diajukan kepada responden untuk dijawab.<sup>36</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data/Prosedur Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa metode yaitu:

1. Kuesioner/angket, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan ataupun pernyataan tertulis dan diajukan kepada responden yakni nasabah Bank NTB Syariah Mataram untuk kemudian kuesioner tersebut dijawab. Adapun untuk menghitung kuesioner adalah dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala likert yang digunakan adalah 1-5, di mana skor 1 merupakan bobot nilai terendah atau sangat tidak setuju, dan skor 5 menunjukkan bobot nilai pada skor tertinggi yaitu sangat setuju.<sup>37</sup>

**Tabel 3.1 Skala Likert**

| Model Penilaian Skala Likert |     |   |
|------------------------------|-----|---|
| Sangat Setuju                | SS  | 5 |
| Setuju                       | S   | 4 |
| Netral                       | N   | 3 |
| Tidak Setuju                 | TS  | 2 |
| Sangat Tidak Setuju          | STS | 1 |

Sumber: Sugiyono

<sup>36</sup> *Ibid.*,

<sup>37</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 98.

2. Wawancara, merupakan suatu metode pengumpulan data melalui tanya jawab sepihak, dan pertanyaan dilakukan secara acak sesuai dengan kebutuhan peneliti. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Pada wawancara tidak terstruktur, hal-hal yang ditanyakan bersifat bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.<sup>38</sup> Wawancara ini mengambil narasumber perwakilan dari nasabah Bank NTB Syariah Mataram.
3. Dokumentasi, adalah salah satu metode pengumpulan data untuk memperoleh data sekunder dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain.<sup>39</sup> Dalam teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi ini, peneliti menggunakan dokumentasi pribadi. Dokumentasi pribadi adalah catatan tertulis seseorang atau artikel tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Tujuan pengumpulan dokumentasi pribadi adalah untuk mendapatkan kejadian nyata yang berkaitan dengan situasi sosial dan arti berbagai faktor yang melingkupi subjek penelitian.<sup>40</sup> Dalam hal ini dokumentasi yang digunakan adalah data yang tersimpan di *website* resmi Bank NTB Syariah seperti profil lembaga, artikel mengenai produk-produk, serta layanan yang tersedia di Bank NTB Syariah.

---

<sup>38</sup> Syahrir, et al., *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2020), hlm. 29.

<sup>39</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), hlm. 153.

<sup>40</sup> *Ibid.*,

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam suatu penelitian sangat diperlukan bahkan menjadi bagian yang sangat penting dari langkah penelitian sebelumnya. Dalam melakukan proses analisis data perlu diketahui metode analisis yang digunakan. Sebab jika metode analisis yang digunakan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian, walaupun telah menggunakan metode analisis yang paling baik, maka hasil penelitian dapat salah diinterpretasikan dan tidak bermanfaat. Dalam penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif, yaitu di mana data yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka.

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>41</sup> Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table dengan nilai signifikasnsi 5% atau 0,05 maka instrumen tersebut valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner sebagai indikator variabel. Jika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dapat

---

<sup>41</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 52.

dikatakan reliabel.<sup>42</sup> Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach alpha*. *Cronbach alpha* adalah ukuran reliabilitas antara 0-1. Artinya, jika nilai hasil analisis *Cronbach alpha* dari variabel tersebut > 0,60, maka variabel tersebut reliabel. Namun jika < 0,60 maka dapat dinyatakan uji tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal, dapat dilihat melalui grafik histogram dan *P-P Plot of regression standardized residual*. Jika sebaran data berbentuk lonceng (*bell shaped*), tidak miring ke kiri atau ke kanan, maka histogram dianggap normal. Data yang baik adalah data yang normal dengan distribusi normal yang teruji.<sup>43</sup>

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk memeriksa apakah model yang digunakan sudah benar, untuk mengetahui apakah karakteristik linear yang ditentukan secara teoritis antara kedua variabel sudah sesuai dengan hasil observasinya. Penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson (D-W). Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah ada autokorelasi dalam model regresi. Regresi yang baik adalah regresi tanpa atau tanpa autokorelasi.

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 41-42.

<sup>43</sup> Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 115.

Dasar dari keputusan ini adalah jika  $du < d < 4-du$ , maka tidak terdapat autokorelasi.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Linier Sederhana

Dalam regresi linier sederhana menjelaskan hubungan antara dua variabel yang biasanya dapat dinyatakan dalam suatu garis regresi, dan merupakan suatu teknik dalam *statistika parametric*, biasanya digunakan untuk menganalisis rata-rata respons dari variabel Y yang berubah sehubungan dengan besarnya variabel X. Dalam regresi linier, variabel Y dapat disebut sebagai variabel respons, juga disebut sebagai variabel terikat (*dependen*). Adapun variabel X dapat disebut sebagai variabel *predictor* (digunakan untuk memprediksi nilai dari Y), juga dapat disebut variabel *explanatory*, atau variabel bebas (*independen*).<sup>44</sup>

Berikut persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X: Teknologi Informasi

Y: Minat nasabah dalam menggunakan *M-Banking*

a: Angka konstanta koefisien regresi

---

<sup>44</sup> Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapan Dengan R*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 63.

b: Koefisien, regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel ke dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

**b. Uji Parsial (Uji t)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bagian variabel independen terhadap variabel dependen, terlepas dari apakah pengaruhnya signifikan. Hipotesis akan diuji pada level yang benar  $\alpha = 5\%$ . Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.<sup>45</sup>

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Teknologi Informasi (X) terhadap Minat Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y).

Pengujian dilakukan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan perubahan variabel dependen. Koefisien determinasi berada di antara nol dan satu. Koefisien determinasi menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> *Ibid.*,

<sup>46</sup> *Ibid.*,

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah PT. Bank NTB Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat (Bank NTB Syariah) merupakan bank milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB Syariah didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964, berdasarkan:

- a. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No.06 Tahun 1963 tentang pendirian Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat, beserta beberapa perubahannya;
- b. Disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No.08 Tahun 1984 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat;
- c. Kemudian dirubah kembali dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No.01 Tahun 1993 tentang Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.
- d. Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 Maret 1999.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> *Dokumentasi Bank NTB Syariah Kantor Cabang Mataram Pada 28 Oktober 2021.*

Persiapan pendirian Bank NTB Syariah dilakukan oleh Bapak H. Muhammad Syareh, SH, yang merupakan Direktur Utama pertama Bank NTB Syariah. Seiring berjalannya waktu, sesuai dengan masa jabatan hingga saat ini tahun 2021 Bapak H. Kukuh Rahardjo sebagai Direktur Utama untuk masa jabatan tahun 2018-2022.

Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 Maret 1999. Peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan perubahan status tersebut antara lain:<sup>48</sup>

- a. Berdasarkan peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Nusa Tenggara Barat No.07 Tahun 1999 tentang perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat tanggal 19 Maret 1999;
- b. Lembaran Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Nusa Tenggara Barat No.05 tanggal 21 April 1999;
- c. Akta Pendirian No.22 tanggal 30 April 1999 dihadapan Samsuin, SH, pengganti Abdullah, SH,. Notaris di Mataram;
- d. Surat Pengesahan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI dengan Surat Keputusan No.C.8225.HT.01.01.Th.99 tanggal 5 Mei 1999;

---

<sup>48</sup> *Ibid.*,

- e. Akta Pendirian/Anggaran Dasar tersebut telah dirubah sesuai Akta Perubahan No.03 tanggal 3 Maret 2008, dibuat dihadapan Fikry Said, SH., Notaris di Mataram;
- f. Persetujuan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI sesuai Surat Keputusan No.AHU.30716.AHA.01.02 tahun 2008 tanggal 6 Juni 2008;
- g. Akta Pendirian/Anggaran Dasar tersebut terakhir dirubah dengan Akta No.53 tanggal 9 Desember 2011 dibuat dihadapan Fikry Said, SH., Notaris di Mataram;
- h. SK Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 11 Januari 2012 No.AHU.01707.AH.01.02 tahun 2012 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat.

Keputusan rapat pemegang saham tanggal 13 Juni 2016, PT Bank NTB melaksanakan *konversi* menjadi PT Bank NTB Syariah yang membawa harapan baru bagi penguatan ekonomi kerakyatan yang berkeadilan di Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan keputusan tersebut, proses *konversi* Bank harus dilakukan melalui kajian *komprehensif* dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sesuai keputusan anggota Komite Otoritas Jasa Keuangan, proses *konversi* yang berlangsung hampir 2 tahun tersebut melahirkan Bank NTB Syariah yang resmi memulai kegiatan operasional sesuai prinsip-prinsip syariah pada tanggal 24 September 2018 No.Kep-145/D.03/2018 tentang pemberian izin untuk

mengubah kegiatan usaha Bank Umum Konvensional menjadi PT Bank NTB Syariah.<sup>49</sup>

Seiring dengan berjalannya waktu, Bank NTB Syariah terus berkembang hingga saat ini memiliki 49 kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat, 12 kantor cabang, 23 kantor cabang pembantu, 6 kantor kas, dan 7 kantor pelayanan. Untuk mendukung kualitas pelayanan, Bank NTB Syariah memiliki 203 ATM yang tersebar di seluruh Kota/Kabupaten se-NTB.

Tujuan didirikannya PT Bank NTB Syariah ini adalah untuk menjadi Bank Syariah yang amanah, terkemuka dan pilihan masyarakat, serta memberikan semangat yang lebih bagi Bank NTB Syariah sehingga dapat terus memberikan layanan perbankan syariah untuk membantu masyarakat dalam transaksi perbankan syariah dan meningkatkan perekonomian Daerah Nusa Tenggara Barat.

## 2. Visi Dan Misi Bank NTB Syariah

### Visi

Menjadi Bank Umum Syariah yang Amanah, Terkemuka, dan Pilihan Masyarakat.

- a. **Amanah:** Seluruh sistem pengelolaan Bank NTB Syariah dilakukan dengan amanah, artinya dana yang ditempatkan oleh nasabah akan dipelihara dan dijaga, agar sampai kepada yang berhak, dan akan memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*).

---

<sup>49</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/Perusahaan/tentangBankNTBSyariah> diakses pada tanggal 29 Oktober, pukul 23.42.

- b. **Terkemuka:** Bermakna sebagai Bank Syariah yang berpengaruh dalam industry perbankan, dikenal secara luas, selalu siap menghadapi perubahan-perubahan, dan mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui layanan prima.
- c. **Pilihan Masyarakat:** Bermakna sebagai Bank Syariah yang memiliki kinerja unggul, dan citra yang baik, serta memberikan *kontribusi* dan mendorong pertumbuhan perekonomian pelanggan dan masyarakat, terutama masyarakat NTB.

Visi ini akan diwujudkan oleh Bank dengan memberikan solusi keuangan yang menyeluruh kepada nasabah sehingga Bank dapat menjadi *partner* keuangan nasabah sepanjang masa, serta mencapai nilai tambah yang bermanfaat bagi seluruh *stakeholder*.

### **Misi**

- a. Memberikan layanan yang prima dan menyediakan produk perbankan syariah yang inovatif sesuai kebutuhan nasabah.
- b. Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang professional dan sejahtera melalui penerapan sistem berbasis kinerja yang konsisten.
- c. Memperluas cakupan layanan untuk akses dan bertransaksi melalui penerapan teknologi yang handal.
- d. Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial.
- e. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> *Ibid.*,

### 3. Produk dan Layanan PT. Bank NTB Syariah

Adapun produk dan layanan yang ada pada Bank NTB Syariah yaitu:<sup>51</sup>

#### a. Simpanan

##### 1) Giro iB Amanah

Giro iB Amanah adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau sarana perintah pembayaran lainnya yang dipersamakan dengan itu. giro iB Amanah mengedepankan fitur yang menarik, menghadirkan kemudahan dan keamanan transaksi keuangan. Akad yang digunakan dalam Giro iB Amanah ini adalah *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah* (sesuai pilihan nasabah).

##### 2) Tabungan Tambora iB Amanah

Tabungan iB Amanah adalah produk tabungan asli dari Bank NTB Syariah yang mengedepankan fitur yang menarik, menghadirkan kemudahan dan keamanan transaksi keuangan. Akad yang digunakan dalam Tabungan iB Amanah ini adalah *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah* (sesuai pilihan nasabah).

##### 3) Tabungan Taharah iB Amanah

Taharah (Tabungan Haji dan Umrah) iB Amanah ditujukan untuk mempermudah rencana Ibadah Haji dan Umrah nasabah. Akad

---

<sup>51</sup> <https://www.bankntbsyariah.co.id/Perusahaan/tentangBankNTBSyariah> diakses pada tanggal 9 November, pukul 2.20.

yang digunakan dalam Taharah iB Amanah ini adalah *wadiah yad dhamanah*.

4) Simpanan Pelajar (Simpel) iB Amanah

Simple iB Amanah adalah simpanan pelajar yang ditujukan untuk mengedukasi dan mendorong budaya menabung sejak dini dengan persyaratan yang mudah dan sederhana. Akad yang digunakan dalam Simpel iB Amanah ini adalah *wadiah yad dhamanah*.

5) Simpeda iB Amanah

Simpeda iB Amanah adalah produk Tabungan yang diinisiasi oleh BPD Se-Indonesia dengan menawarkan jaringan layanan transaksi yang luas, fitur yang menarik, kemudahan transaksi dan keamanan yang handal. Akad yang digunakan dalam Simpeda iB Amanah ini adalah *mudharabah muthlaqah*.

6) TabunganKu iB Amanah

TabunganKu iB Amanah adalah produk tabungan nasional yang diinisiasi oleh Bank Indonesia guna mendukung transaksi dan investasi dana bagi kalangan produktif, UMKM dan kelompok kreatif dengan mengedepankan fitur menarik, kemudahan dan keamanan transaksi keuangan. Akad yang digunakan dalam TabunganKu iB Amanah ini adalah *mudharabah muthlaqah*.

7) Deposito iB Amanah

Deposito iB Amanah merupakan simpanan berjangka waktu tertentu yang dapat menjadi pilihan produk investasi dana masyarakat

dengan mengedepankan kemudahan dan keamanan transaksi keuangan serta memberikan bagi hasil yang kompetitif. Akad yang digunakan dalam Deposito iB Amanah ini adalah *mudharabah muthlaqah*.

- Minimal nominal deposito Rp. 5.000.000
- Pilihan jangka waktu deposito 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan.

b. Pembiayaan Konsumtif

1) Bale iB Amanah

Pembiayaan Bale iB Amanah adalah pembiayaan konsumtif untuk kepemilikan Rumah, Villa, Apartemen, Rumah Toko (Ruko), Rumah Kantor (Rukan) baik baru maupun *second*. Pembelian Tanah Kavling siap bangun dengan luas maksimum s.d 10.000 m<sup>2</sup>, membangun atau merenovasi rumah dengan jangka waktu menengah hingga panjang kepada warga Negara Indonesia yang berdomisili/bertempat tinggal di wilayah Nusa Tenggara Barat.

2) Kendara iB Amanah

Pembiayaan Kendara iB Amanah adalah pembiayaan konsumtif untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan yang dibiayai ditandai dengan bukti kepemilikan berupa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).

3) Sejahtera iB Amanah

Pembiayaan Serba Guna (PSG) adalah fasilitas pembiayaan syariah yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), Calon

Aparatur Sipil Negara (CASN), dan Pensiunan berpenghasilan tetap (*regular income*) yang gajinya disalurkan melalui PT. Bank NTB Syariah untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan ketentuan pemerintah/undang-undang yang berlaku.

4) Serbaguna iB Amanah

Pembiayaan Multiguna iB Amanah adalah pembiayaan konsumtif untuk transaksi pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau transaksi penggunaan multijasa sesuai prinsip syariah dengan agunan berupa rumah atau sejenisnya di atas lahan kepemilikan berupa SHM atau SHGB, di mana objek pembiayaan dikuasai bank namun tidak dilakukan pengikatan.

c. Pembiayaan Produktif

1) Modal Kerja iB Amanah

Pembiayaan Modal Kerja Umum Syariah (PMKUM) adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada pelaku usaha produktif baik perorangan maupun badan hukum yang termasuk dalam kategori kecil, menengah, dan besar/korporasi untuk tujuan tambahan modal kerja dan pemberian kredit transaksional kepada kontraktor.

2) Investasi iB Amanah

Pembiayaan Investasi Umum Syariah (PINS) adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada pelaku usaha produktif baik perorangan maupun badan hukum yang termasuk dalam kategori kecil, menengah, dan besar/korporasi untuk tujuan pembelian barang-barang

modal/aktiva tetap yang diperlukan untuk rehabilitasi, modernisasi, maupun eskpansi proyek yang sudah ada atau pendirian proyek yang akan ada.

d. E-Banking

1) *Mobile Banking*

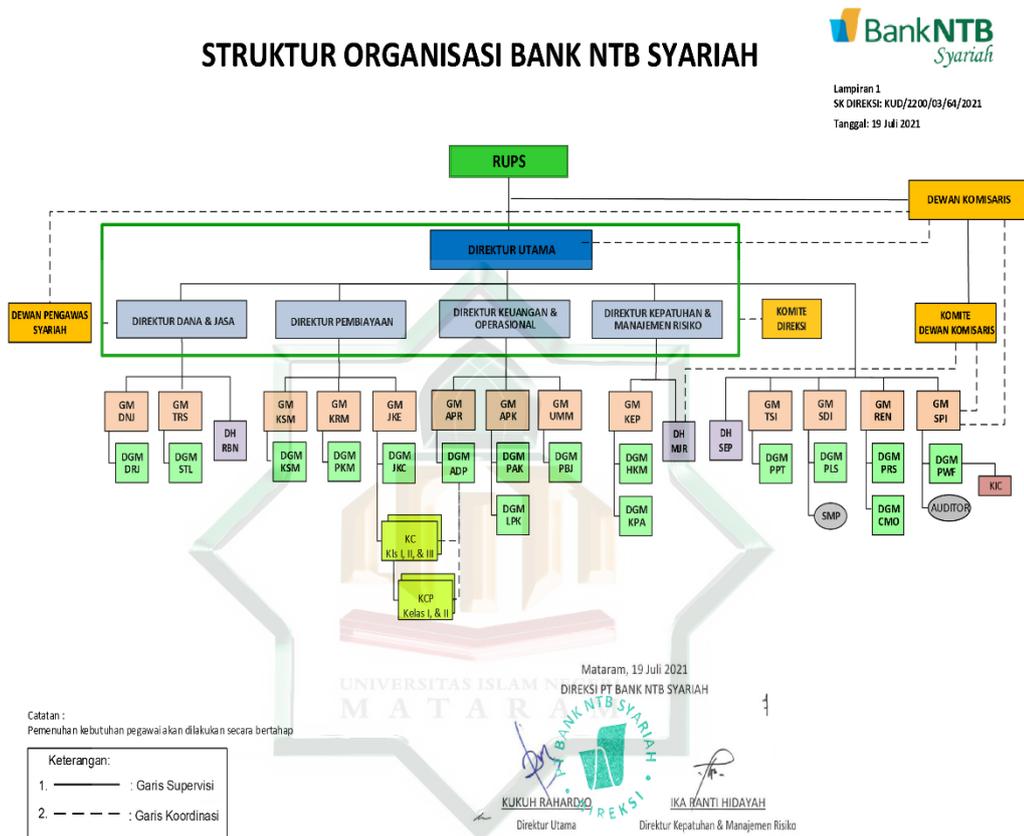
*Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

2) *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone dengan menggunakan media SMS atau *Short Message Service*.

#### 4. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Berikut adalah uraian tugas dan wewenang struktur organisasi PT Bank NTB Syariah:<sup>52</sup>

- a. RUPS, merupakan organ perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada direksi atau dewan komisaris dalam batas yang ditentukan dalam UUP dan/atau anggaran dasar. Misalnya, persetujuan laporan tahunan, pengangkatan direksi dan dewan komisaris, penyelenggaraan RUPS Luar Biasa untuk keperluan perubahan anggaran dasar, maupun

<sup>52</sup> Bonifasius Aji Kuswiratmo, *Keuntungan & Risiko Menjadi Direktur, Komisaris, dan Pemegang Saham*, (Jakarta Selatan: PT Visimedia Pustaka, 2016), hlm. 11-12.

tindakan hukum PT lainnya yang memerlukan persetujuan dari RUPS dengan *kuorum* kehadiran dan persetujuan sesuai dengan yang ditentukan dalam UUPT maupun anggaran dasar PT.

- b. Direksi, merupakan organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan, serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan.
- c. Dewan Komisaris, bertugas melakukan pengawasan dan memberi nasihat kepada direksi dalam mengurus perseroan. Direksi dan Dewan Komisaris dalam menjalankan tugasnya harus dilandasi dengan tanggung jawab, itikad baik, dan kehati-hatian.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Gambaran Umum Responden**

Dalam gambaran umum karakteristik responden ini akan disajikan data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner pada nasabah Bank NTB Syariah Kantor Pusat Mataram. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 responden. Karakteristik responden disajikan dengan data mengenai profil responden yang dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, perangkat yang digunakan untuk mengakses internet, keputusan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah, alasan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah, dan kunjungan *Mobile Banking* dalam sebulan.

**a. Responden Menurut Usia**

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia**

| Usia  |             |           |         |               |                    |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 17-25 Tahun | 81        | 81.0    | 81.0          | 81.0               |
|       | 26-35 Tahun | 16        | 16.0    | 16.0          | 97.0               |
|       | >36 Tahun   | 3         | 3.0     | 3.0           | 100.0              |
|       | Total       | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nasabah Bank NTB Syariah yang berusia 17-25 tahun sebanyak 81 nasabah atau 81,0%, yang berusia 26-35 tahun sebanyak 16 nasabah atau 16,0%, dan yang berusia >36 tahun sebanyak 3 nasabah atau 3,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna *Mobile Banking* Bank NTB Syariah adalah nasabah yang berusia 17-25 tahun.

**b. Responden Menurut Jenis Kelamin**

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin |           |           |         |               |                    |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | Laki-Laki | 43        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
|               | Perempuan | 57        | 57.0    | 57.0          | 100.0              |
|               | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau 43,0%, dan responden perempuan sebanyak 57 orang atau 57,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna *Mobile Banking* Bank NTB Syariah berjenis kelamin perempuan.

**c. Responden Menurut Pekerjaan**

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|       |                   | Pekerjaan |         |               |                    |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Pelajar/Mahasiswa | 60        | 60.0    | 60.0          | 60.0               |
|       | PNS/TNI           | 5         | 5.0     | 5.0           | 65.0               |
|       | Wirausaha         | 6         | 6.0     | 6.0           | 71.0               |
|       | Karyawan Swasta   | 22        | 22.0    | 22.0          | 93.0               |
|       | Lainnya           | 7         | 7.0     | 7.0           | 100.0              |
|       | Total             | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika berdasarkan pekerjaan responden, maka berdasarkan pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 60 orang atau 60,0%, untuk pekerjaan sebagai PNS/TNI sebanyak 5 orang atau 5,0%, kemudian untuk pekerjaan sebagai Wirausaha sebanyak 6 orang atau 6,0%, sedangkan pekerjaan sebagai Karyawan Swasta sebanyak 22 orang atau 22,0%, dan untuk pekerjaan Lainnya sebanyak 7 orang atau 7,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna *Mobile Banking* NTB Syariah sebagian besar adalah Pelajar/Mahasiswa.

#### d. Responden Menurut Perangkat Yang Digunakan

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Perangkat Yang Digunakan**

| Perangkat Untuk Akses Internet |                       |           |         |               |                    |
|--------------------------------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                                |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                          | Handphone/ Smartphone | 98        | 98.0    | 98.0          | 98.0               |
|                                | Laptop                | 2         | 2.0     | 2.0           | 100.0              |
|                                | Total                 | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan *Handphone/Smartphone* sebanyak 98 orang atau 98,0%, sedangkan yang menggunakan Laptop sebanyak 2 orang atau 2,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna *Mobile Banking* NTB Syariah lebih *dominan* menggunakan *Handphone/Smartphone* sebagai perangkat yang digunakan untuk mengakses internet, karena pada dasarnya *Handphone/Smartphone* lebih mudah dan praktis untuk digunakan.

#### e. Responden Menurut Keputusan Menggunakan *M-Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Keputusan Menggunakan *M-Banking* NTB Syariah**

| Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> |   |           |         |               |                    |
|---|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
|   |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                                       | Bersamaan Buka Rekening                 | 50        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
|   | Setelah Beberapa Bulan Membuka Rekening | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|   | Total                                   | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika berdasarkan keputusan responden menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah adalah bersamaan dengan buka rekening sebanyak 50 orang atau 50,0%, dan setelah beberapa bulan membuka rekening sebanyak 50 orang atau 50,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna *Mobile Banking* NTB Syariah berdasarkan keputusannya dalam menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah adalah sama besarnya.

**f. Responden Menurut Alasan Utama Menggunakan *M-Banking* NTB Syariah**

**Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan *M-Banking* NTB Syariah**

| <b>Alasan Menggunakan <i>Mobile Banking</i></b> |   | <b>Frequency</b> | <b>Percent</b> | <b>Valid Percent</b> | <b>Cumulative Percent</b> |
|---|---|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| Valid   | Dapat digunakan kapan saja, di mana saja tanpa batasan waktu/24 jam | 81               | 81.0           | 81.0                 | 81.0                      |
|   | Lebih aman, cepat, dan nyaman                                       | 14               | 14.0           | 14.0                 | 95.0                      |
|   | Lebih mudah dan ekonomis  | 1                | 1.0            | 1.0                  | 96.0                      |
|   | Bentuk teknologi baru   | 4                | 4.0            | 4.0                  | 100.0                     |
|   | Total   | 100              | 100.0          | 100.0                |                           |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa alasan responden menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah adalah dapat digunakan kapan saja, di mana saja tanpa batasan waktu/24 jam sebanyak 81 orang atau 81,0%, sedangkan untuk alasan lebih aman, cepat, dan nyaman sebanyak 14

orang atau 14,0%, untuk alasan lebih mudah dan ekonomis sebanyak 1 orang atau 1,0%, dan untuk alasan bentuk teknologi baru yaitu sebanyak 4 orang atau 4,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alasan utama responden menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah adalah dapat digunakan kapan saja, di mana saja tanpa batasan waktu/24 jam.

**g. Responden Menurut Seberapa Sering Menggunakan *M-Banking* NTB Syariah Dalam Sebulan**

**Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Kunjungan *M-Banking* NTB Syariah Dalam Sebulan**

| <b>Kunjungan <i>Mobile Banking</i> Dalam Sebulan</b> |          |           |         |               |                    |
|--|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|  |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | 1-2 kali | 48        | 48.0    | 48.0          | 48.0               |
|  | 3-6 kali | 32        | 32.0    | 32.0          | 80.0               |
|  | >6 kali  | 20        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|  | Total    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kunjungan responden ke *Mobile Banking* NTB Syariah adalah 1-2 kali dalam sebulan sebanyak 48 orang atau 48,0%, untuk kunjungan 3-6 kali dalam sebulan sebanyak 32 orang atau 32,0%, dan kunjungan >6 kali dalam sebulan adalah sebanyak 20 orang atau 20,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah adalah sebanyak 1-2 kali dalam sebulan.

## 2. Deskripsi Data /Temuan Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel X (Aksesibilitas Teknologi Informasi) sebagai variabel independen dan variabel Y (Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking*) sebagai variabel dependen. Data dari variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil sebaran kuesioner, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

### a. Deskripsi Variabel Teknologi Informasi (X)

- 1) *Mobile Banking* NTB Syariah dapat memproses setiap transaksi dengan cepat yang tersambung jaringan internet kapan pun dan di mana pun

**Tabel 4.8 Variabel Pernyataan X Item 1**

|       |       | Item 1    |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | N     | 8         | 8.0     | 8.0           | 9.0                |
|       | S     | 28        | 28.0    | 28.0          | 37.0               |
|       | SS    | 63        | 63.0    | 63.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang pertama yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 8 orang atau 8%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 28 orang atau 28%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 63 orang atau 63%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan pertama.

- 2) Transaksi *Mobile Banking* NTB Syariah dapat dilakukan kapan saja di mana saja tanpa batas waktu/ 24 jam.

**Tabel 4.9 Variabel Pernyataan X Item 2**

|       |       | Item 2    |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | N     | 7         | 7.0     | 7.0           | 9.0                |
|       | S     | 23        | 23.0    | 23.0          | 32.0               |
|       | SS    | 68        | 68.0    | 68.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke dua yaitu Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju masing-masing sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 7 orang atau 7%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 23 orang atau 23%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 68 orang atau 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke dua.

- 3) Dengan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah nasabah tidak perlu datang ke Bank hanya untuk melakukan transaksi

**Tabel 4.10 Variabel Pernyataan X Item 3**

| Item 3 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|        | N     | 6         | 6.0     | 6.0           | 7.0                |
|        | S     | 25        | 25.0    | 25.0          | 32.0               |
|        | SS    | 68        | 68.0    | 68.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke tiga yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 6 orang atau 6%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 25 orang atau 25%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 68 orang atau 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke tiga.

- 4) Menggunakan layanan *Mobile Banking* NTB Syariah saya dapat mengerti penggunaan teknologi dalam bertransaksi. Teknologi juga sangat mudah untuk dioperasikan

**Tabel 4.11 Variabel Pernyataan X Item 4**

| Item 4 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|        | N     | 8         | 8.0     | 8.0           | 9.0                |
|        | S     | 30        | 30.0    | 30.0          | 39.0               |
|        | SS    | 61        | 61.0    | 61.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke empat yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 8 orang atau 8%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 30 orang atau 30%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 61 orang atau 61%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke empat.

- 5) Saya menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah karena mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mudah dimengerti

**Tabel 4.12 Variabel Pernyataan X Item 5**

|       |       | Item 5    |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | N     | 9         | 9.0     | 9.0           | 11.0               |
|       | S     | 29        | 29.0    | 29.0          | 40.0               |
|       | SS    | 60        | 60.0    | 60.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke lima yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 9 orang atau 9%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 29 orang atau 29%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 60 orang atau 60%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke lima.

- 6) Melalui *Mobile Banking* NTB Syariah saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan

**Tabel 4.13 Variabel Pernyataan X Item 6**

| Item 6 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 15        | 15.0    | 15.0          | 17.0               |
|        | S     | 38        | 38.0    | 38.0          | 55.0               |
|        | SS    | 45        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke enam yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 15 orang atau 15%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 38 orang atau 38%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 45 orang atau 45%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke enam.

- 7) *Mobile Banking* NTB Syariah mempermudah transaksi, menghemat waktu, dan mengurangi antrian di Bank dalam melakukan transaksi perbankan

**Tabel 4.14 Variabel Pernyataan X Item 7**

| Item 7 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|        | N     | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|        | S     | 28        | 28.0    | 28.0          | 30.0               |
|        | SS    | 70        | 70.0    | 70.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke tujuh yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 1 orang atau 1%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 28 orang atau 28%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 70 orang atau 70%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke tujuh.

- 8) Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah sangat efektif

**Tabel 4.15 Variabel Pernyataan X Item 8**

|       |       | Item 8    |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | N     | 14        | 14.0    | 14.0          | 15.0               |
|       | S     | 36        | 36.0    | 36.0          | 51.0               |
|       | SS    | 49        | 49.0    | 49.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke delapan yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 14 orang atau 14%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 36 orang atau 36%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 49 orang atau 49%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke delapan.

- 9) Fitur yang ada pada layanan *Mobile Banking* NTB Syariah mudah dimengerti

**Tabel 4.16 Variabel Pernyataan X Item 9**

| Item 9 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | N     | 13        | 13.0    | 13.0          | 13.0               |
|        | S     | 37        | 37.0    | 37.0          | 50.0               |
|        | SS    | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sembilan yaitu yang memberi tanggapan Netral sebanyak 13 orang atau 13%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 37 orang atau 37%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 50 orang atau 50%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sembilan.

- 10) Menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah sangat fleksibel karena dapat dilakukan di mana saja

**Tabel 4.17 Variabel Pernyataan X Item 10**

| Item 10 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|         | N     | 4         | 4.0     | 4.0           | 5.0                |
|         | S     | 33        | 33.0    | 33.0          | 38.0               |
|         | SS    | 62        | 62.0    | 62.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sepuluh yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 4 orang atau 4%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 33 orang atau 33%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 62 orang atau 62%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sepuluh.

**b. Deskripsi Variabel Minat Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y)**

- 1) Saya menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah karena fitur dan layanannya tersedia dalam satu aplikasi

**Tabel 4.18 Variabel Pernyataan Y Item 1**

|       |       | Item 1    |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | N     | 10        | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
|       | S     | 28        | 28.0    | 28.0          | 40.0               |
|       | SS    | 60        | 60.0    | 60.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang pertama yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 10 orang atau 10%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 28 orang atau 28%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 60 orang atau 60%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan pertama.

- 2) Saya mengenal *Mobile Banking* NTB Syariah dari promosi yang dilakukan oleh Bank NTB Syariah/rekomendasi dari nasabah Bank NTB Syariah yang lain

**Tabel 4.19 Variabel Pernyataan Y Item 2**

| Item 2 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | STS   | 5         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|        | TS    | 4         | 4.0     | 4.0           | 9.0                |
|        | N     | 19        | 19.0    | 19.0          | 28.0               |
|        | S     | 37        | 37.0    | 37.0          | 65.0               |
|        | SS    | 35        | 35.0    | 35.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke dua yaitu Sangat Tidak Setuju sebanyak orang atau 5%, Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 19 orang atau 19%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 37 orang atau 37%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 35 orang atau 35%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju untuk pernyataan ke dua.

- 3) *Mobile Banking* NTB Syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga tidak perlu merasa takut/khawatir karena keakuratan proses dan data terjamin

**Tabel 4.20 Variabel Pernyataan Y Item 3**

| Item 3 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 11        | 11.0    | 11.0          | 13.0               |
|        | S     | 39        | 39.0    | 39.0          | 52.0               |
|        | SS    | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke tiga yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 11 orang atau 11%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 39 orang atau 39%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 48 orang atau 48%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke tiga.

- 4) Transaksi yang dilakukan melalui *Mobile Banking* NTB Syariah aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya

**Tabel 4.21 Variabel Pernyataan Y Item 4**

| Item 4 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|        | N     | 12        | 12.0    | 12.0          | 13.0               |
|        | S     | 35        | 35.0    | 35.0          | 48.0               |
|        | SS    | 52        | 52.0    | 52.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke empat yaitu Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 12 orang atau 12%,

sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 35 orang atau 35%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 52 orang atau 52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke empat.

- 5) Saya menerima model penyediaan (PIN) pada layanan *Mobile Banking* NTB Syariah untuk keamanan *account* saya

**Tabel 4.22 Variabel Pernyataan Y Item 5**

| Item 5 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 7         | 7.0     | 7.0           | 9.0                |
|        | S     | 39        | 39.0    | 39.0          | 48.0               |
|        | SS    | 52        | 52.0    | 52.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke lima yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 7 orang atau 7%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 39 orang atau 39%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 52 orang atau 52%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke lima.

- 6) Informasi yang diberikan dalam *Mobile Banking* NTB Syariah sangat tepat sesuai dengan yang saya inginkan

**Tabel 4.23 Variabel Pernyataan Y Item 6**

| Item 6 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 9         | 9.0     | 9.0           | 11.0               |
|        | S     | 45        | 45.0    | 45.0          | 56.0               |
|        | SS    | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke enam yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 9 orang atau 9%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 45 orang atau 45%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 44 orang atau 44%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju untuk pernyataan ke enam.

- 7) *Mobile Banking* NTB Syariah menyediakan fasilitas yang lebih baik dalam aktivitas perbankan

**Tabel 4.24 Variabel Pernyataan Y Item 7**

| Item 7 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 10        | 10.0    | 10.0          | 12.0               |
|        | S     | 42        | 42.0    | 42.0          | 54.0               |
|        | SS    | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke tujuh yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 10 orang atau 10%,

sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 42 orang atau 42%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 46 orang atau 46%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke tujuh.

- 8) *Mobile Banking* NTB Syariah sangat membantu dalam aktivitas perbankan sehari-hari

**Tabel 4.25 Variabel Pernyataan Y Item 8**

| Item 8 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|        | N     | 8         | 8.0     | 8.0           | 10.0               |
|        | S     | 32        | 32.0    | 32.0          | 42.0               |
|        | SS    | 58        | 58.0    | 58.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke delapan yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 8 orang atau 8%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 32 orang atau 32%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 58 orang atau 58%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke delapan.

- 9) Saya puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan dalam *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.26 Variabel Pernyataan Y Item 9**

| Item 9 |       |           |         |               |                    |
|--------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|        |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid  | TS    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|        | N     | 8         | 8.0     | 8.0           | 11.0               |
|        | S     | 40        | 40.0    | 40.0          | 51.0               |
|        | SS    | 49        | 49.0    | 49.0          | 100.0              |
|        | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sembilan yaitu Tidak Setuju sebanyak 3 orang atau 3%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 8 orang atau 8%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 40 orang atau 40%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 49 orang atau 49%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sembilan.

- 10) Saya tertarik menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah karena syarat dan ketentuannya mudah

**Tabel 4.27 Variabel Pernyataan Y Item 10**

| Item 10 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|         | N     | 11        | 11.0    | 11.0          | 13.0               |
|         | S     | 39        | 39.0    | 39.0          | 52.0               |
|         | SS    | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sepuluh yaitu Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 11 orang atau 11%,

sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 39 orang atau 39%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 48 orang atau 48%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sepuluh.

- 11) Saya bisa melakukan registrasi layanan *Mobile Banking* NTB Syariah secara langsung pada awal pembukaan rekening

**Tabel 4.28 Variabel Pernyataan Y Item 11**

|       |       | Item 11   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | TS    | 3         | 3.0     | 3.0           | 4.0                |
|       | N     | 13        | 13.0    | 13.0          | 17.0               |
|       | S     | 41        | 41.0    | 41.0          | 58.0               |
|       | SS    | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sebelas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, Tidak Setuju sebanyak 3 orang atau 3%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 13 orang atau 13%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 41 orang atau 41%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 42 orang atau 42%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sebelas.

- 12) Saya tertarik menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah karena saya memahami *Mobile Banking* serta manfaatnya

**Tabel 4.29 Variabel Pernyataan Y Item 12**

| Item 12 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|         | TS    | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|         | N     | 13        | 13.0    | 13.0          | 15.0               |
|         | S     | 40        | 40.0    | 40.0          | 55.0               |
|         | SS    | 45        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang kedua belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju masing-masing sebanyak 1 orang atau 1%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 13 orang atau 13%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 40 orang atau 40%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 45 orang atau 45%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan kedua belas.

- 13) Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.30 Variabel Pernyataan Y Item 13**

| Item 13 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|         | TS    | 3         | 3.0     | 3.0           | 4.0                |
|         | N     | 19        | 19.0    | 19.0          | 23.0               |
|         | S     | 35        | 35.0    | 35.0          | 58.0               |
|         | SS    | 42        | 42.0    | 42.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ketiga belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, Tidak Setuju sebanyak 3 orang atau 3%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 19 orang atau 19%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 35 orang atau 35%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 42 orang atau 42%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ketiga belas.

- 14) *Mobile Banking* NTB Syariah dapat dilakukan sesering yang saya inginkan untuk melakukan transaksi, serta memenuhi kebutuhan disaat terdesak

**Tabel 4.31 Variabel Pernyataan Y Item 14**

| Item 14 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|         | N     | 9         | 9.0     | 9.0           | 11.0               |
|         | S     | 42        | 42.0    | 42.0          | 53.0               |
|         | SS    | 47        | 47.0    | 47.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke empat belas yaitu pernyataan Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 9 orang atau 9%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 42 orang atau 42%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 47 orang atau

47%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke empat belas.

15) Saya senang berinteraksi sesama nasabah lain dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.32 Variabel Pernyataan Y Item 15**

|       |       | Item 15   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | STS   | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | TS    | 5         | 5.0     | 5.0           | 7.0                |
|       | N     | 13        | 13.0    | 13.0          | 20.0               |
|       | S     | 36        | 36.0    | 36.0          | 56.0               |
|       | SS    | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke lima belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, Tidak Setuju sebanyak 5 orang atau 5%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 13 orang atau 13%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 36 orang atau 36%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 44 orang atau 44%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke lima belas.

16) Saya bosan dengan *interface*/tampilan pada layanan *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.33 Variabel Pernyataan Y Item 16**

| Item 16 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | STS   | 12        | 12.0    | 12.0          | 12.0               |
|         | TS    | 19        | 19.0    | 19.0          | 31.0               |
|         | N     | 32        | 32.0    | 32.0          | 63.0               |
|         | S     | 17        | 17.0    | 17.0          | 80.0               |
|         | SS    | 20        | 20.0    | 20.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke enam belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 12 orang atau 12%, Tidak Setuju sebanyak 19 orang atau 19%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 32 orang atau 32%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 17 orang atau 17%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 20 orang atau 20%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Netral untuk pernyataan ke enam belas.

- 17) Saya melakukan perencanaan terlebih dahulu untuk menjadi nasabah Bank NTB Syariah dan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.34 Variabel Pernyataan Y Item 17**

| Item 17 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | STS   | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|         | TS    | 5         | 5.0     | 5.0           | 8.0                |
|         | N     | 24        | 24.0    | 24.0          | 32.0               |
|         | S     | 41        | 41.0    | 41.0          | 73.0               |
|         | SS    | 27        | 27.0    | 27.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke tujuh belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 orang atau 3%, Tidak Setuju sebanyak 5 orang atau 5%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 24 orang atau 24%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 41 orang atau 41%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 27 orang atau 27%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju untuk pernyataan ke tujuh belas.

- 18) Sebelum saya memutuskan untuk menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah, saya melakukan pengenalan terhadap kebutuhan saya pada produk *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.35 Variabel Pernyataan Y Item 18**

|       |       | Item 18   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | TS    | 2         | 2.0     | 2.0           | 3.0                |
|       | N     | 20        | 20.0    | 20.0          | 23.0               |
|       | S     | 44        | 44.0    | 44.0          | 67.0               |
|       | SS    | 33        | 33.0    | 33.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke delapan belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, Tidak Setuju sebanyak 2 orang atau 2%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 20 orang atau 20%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 44 orang atau 44%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 33 orang atau 33%. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju untuk pernyataan ke delapan belas.

19) Saya mengetahui kelemahan dari *Mobile Banking* NTB Syariah dan saya akan tetap bertransaksi melalui *Mobile Banking* NTB Syariah

**Tabel 4.36 Variabel Pernyataan Y Item 19**

|       |       | Item 19   |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | STS   | 4         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
|       | TS    | 5         | 5.0     | 5.0           | 9.0                |
|       | N     | 28        | 28.0    | 28.0          | 37.0               |
|       | S     | 31        | 31.0    | 31.0          | 68.0               |
|       | SS    | 32        | 32.0    | 32.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke sembilan belas yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%, Tidak Setuju sebanyak 5 orang atau 5%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 28 orang atau 28%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 31 orang atau 31%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 32 orang atau 32%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke sembilan belas.

20) Saya relatif sering menggunakan akses *Mobile Banking* NTB Syariah dalam melakukan transaksi perbankan saya

**Tabel 4.37 Variabel Pernyataan Y Item 20**

| Item 20 |       |           |         |               |                    |
|---------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|         |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid   | STS   | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|         | TS    | 4         | 4.0     | 4.0           | 5.0                |
|         | N     | 16        | 16.0    | 16.0          | 21.0               |
|         | S     | 35        | 35.0    | 35.0          | 56.0               |
|         | SS    | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
|         | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada pernyataan yang ke dua puluh yaitu pernyataan Sangat Tidak Setuju sebanyak 1 orang atau 1%, Tidak Setuju sebanyak 4 orang atau 4%, yang memberi tanggapan Netral sebanyak 16 orang atau 16%, sedangkan yang menanggapi Setuju sebanyak 35 orang atau 35%, dan yang menanggapi Sangat Setuju sebanyak 44 orang atau 44%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjawab Sangat Setuju untuk pernyataan ke dua puluh.

### 3. Analisis Data

#### a. Hasil Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner valid atau tidak. Kuesioner dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid. Dalam hal ini peneliti menggunakan 100 responden sebagai sample penelitian. Rumus untuk menghitung  $r$  tabel adalah  $df = N-2$ . Maka,  $df = 100-2 = 98$ .

Dengan nilai  $df = 98$  dan nilai signifikansi 5% atau 0,05 didapatkan nilai  $r$  tabel yaitu 0,1966.

**Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas**

| Variabel   | Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--|-----------------|----------|---------|------------|
| <b>Aksesibilitas Teknologi Informasi (X)</b>       | Item 1          | 0,814    | 0,1966  | Valid      |
|  | Item 2          | 0,715    |         | Valid      |
|  | Item 3          | 0,787    |         | Valid      |
|  | Item 4          | 0,759    |         | Valid      |
|  | Item 5          | 0,815    |         | Valid      |
|  | Item 6          | 0,762    |         | Valid      |
|  | Item 7          | 0,752    |         | Valid      |
|  | Item 8          | 0,850    |         | Valid      |
|  | Item 9          | 0,822    |         | Valid      |
|  | Item 10         | 0,813    |         | Valid      |
| <b>Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking (Y)</b> | Item 1          | 0,791    | 0,1966  | Valid      |
|  | Item 2          | 0,667    |         | Valid      |
|  | Item 3          | 0,790    |         | Valid      |
|  | Item 4          | 0,769    |         | Valid      |
|  | Item 5          | 0,710    |         | Valid      |
|  | Item 6          | 0,841    |         | Valid      |
|  | Item 7          | 0,827    |         | Valid      |
|  | Item 8          | 0,670    |         | Valid      |
|  | Item 9          | 0,728    |         | Valid      |
|  | Item 10         | 0,804    |         | Valid      |
|  | Item 11         | 0,734    |         | Valid      |
|  | Item 12         | 0,781    |         | Valid      |
|  | Item 13         | 0,748    |         | Valid      |
|  | Item 14         | 0,796    |         | Valid      |
|  | Item 15         | 0,711    |         | Valid      |
|  | Item 16         | 0,361    |         | Valid      |
|  | Item 17         | 0,520    |         | Valid      |
|  | Item 18         | 0,648    |         | Valid      |
|  | Item 19         | 0,571    |         | Valid      |
|  | Item 20         | 0,702    |         | Valid      |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pengujian dari variabel teknologi informasi (X), dan minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* (Y), yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai  $r$

hitung  $> r$  tabel pada signifikansi 5% atau 0,05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach alpha*. *Cronbach alpha* adalah ukuran reliabilitas antara 0-1. Artinya, jika nilai hasil analisis *Cronbach alpha* dari variabel tersebut  $> 0,60$ , maka variabel tersebut reliabel. Namun, jika  $< 0,60$  maka dapat dinyatakan uji tidak reliabel.

**Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel   | <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|--|-----------------------|------------|
| Aksesibilitas Teknologi Informasi (X)              | 0,931                 | Reliabel   |
| Keputusan Nasabah Menggunakan <i>M-Banking</i> (Y) | 0,939                 | Reliabel   |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach alpha*  $> 0,60$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukur dari masing-masing variabel kuesioner penelitian yang digunakan adalah reliabel.

## b. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

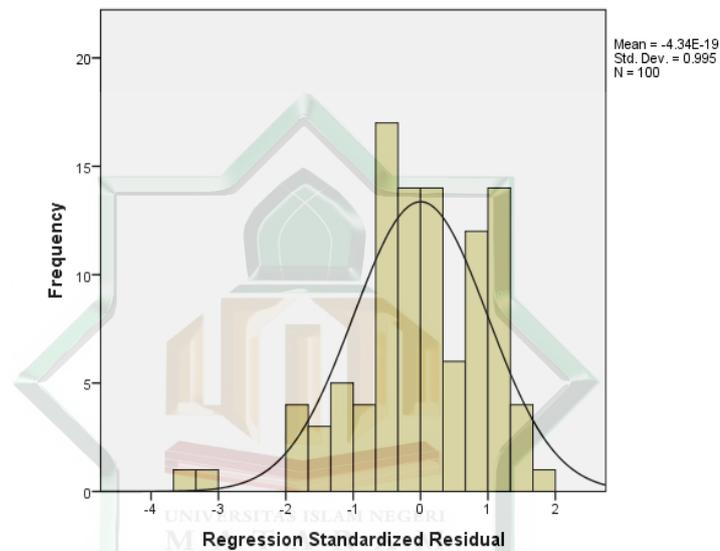
Penelitian ini menggunakan analisis grafik histogram dan P-P *Plot of regression standardized* residual. Tujuannya untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Jika sebaran data

membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau ke kanan, maka grafik histogram dianggap normal.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas**

**Histogram**

**Dependen Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking***

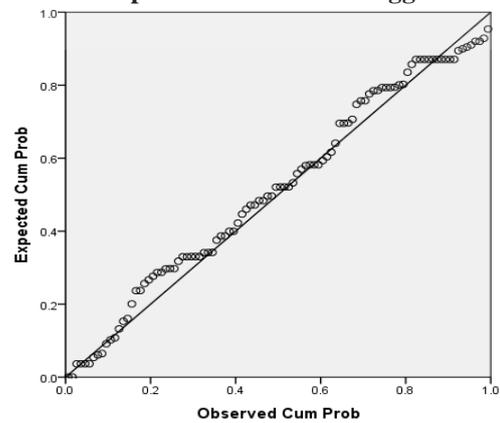


Sumber: Kuesioner diolah, 2021

**Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependen Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking***



Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar grafik histogram di atas dapat dilihat membentuk lonceng (*bell shaped*) dengan tidak condong ke kiri ataupun ke kanan. Begitupun juga pada gambar normal P-P *Plot of regression standardized* menunjukkan bahwa titik-titik *ploting* tersebut selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk memeriksa apakah model yang digunakan sudah benar, untuk mengetahui apakah karakteristik linear yang ditentukan secara teoritis antara kedua variabel sudah sesuai dengan hasil observasi. Penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson (D-W) yaitu dilakukan untuk melihat apakah ada autokorelasi atau tidak dalam model regresi. Regresi yang baik adalah regresi yang tidak terdapat autokorelasi. Dasar keputusan ini adalah  $du < d < 4-du$ , maka tidak terdapat autokorelasi.

**Tabel 4.40 Hasil Uji Linearitas**

| Model Summary <sup>b</sup>                                     |                   |          |                   |                            |               |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1  | .836 <sup>a</sup> | .699     | .696              | 6.507                      | 2.143         |
| a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas Teknologi Informasi   |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking |                   |          |                   |                            |               |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam uji Durbin-Watson (D-W) menunjukkan nilai (du) yaitu 1,7152 dalam tabel Durbin-Watson (D-W) dengan signifikansi 5% atau 0,05 dengan rumus  $k=2$ . Sedangkan nilai (d) adalah sebesar 2,143 yang artinya nilai (d) lebih besar dari (du). Begitupun nilai dari  $(4-du)$  yaitu  $4-1,7152 = 2,2848$ , artinya nilai  $(4-du)$  lebih besar dari nilai (d). Dengan demikian berdasarkan pengambilan keputusannya yaitu  $du < d < 4-du = 1,7152 < 2,143 < 2,2848$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

### c. Hasil Uji Hipotesis

#### 1) Uji Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linier sederhana untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel yang biasanya dapat dinyatakan dalam suatu garis regresi. Dasar pengambilan keputusannya yaitu membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05.

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

**Tabel 4.41 Hasil Uji Linier Sederhana**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                   |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)                        | 2.742                       | 5.387      |                           | .509   | .612 |
|                           | Aksesibilitas Teknologi Informasi | 1.798                       | .119       | .836                      | 15.085 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 2,742, sedangkan nilai koefisien (b) sebesar 1,798. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresinya yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,742 + 1,798X$$

Hasil persamaan di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 2,742 yang artinya nilai konsistensi variabel Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* yaitu sebesar 2,742 koefisien regresi X sebesar 1,798 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai Aksesibilitas Teknologi Informasi maka Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* akan bertambah sebesar 1,798. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat diartikan bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi (variabel X) berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (variabel Y) adalah positif. Dan berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel di atas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) berpengaruh positif terhadap variabel Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y).

## 2) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan

terhadap variabel lain. Dasar pengambilan keputusannya yaitu, jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.42 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

| Coefficients <sup>a</sup> |                                   |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |                                   | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)                        | 2.742                       | 5.387      |                           | .509   | .612 |
|                           | Aksesibilitas Teknologi Informasi | 1.798                       | .119       | .836                      | 15.085 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 15,085, sedangkan nilai  $t$  tabel sebesar 1,664 dengan nilai signifikansi  $0,000 <$   $0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi (variabel X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (variabel Y), karena nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari  $0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y). Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model Summary <sup>b</sup>                                     |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .836 <sup>a</sup> | .699     | .696              | 6.507                      |
| a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas Teknologi Informasi   |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking |                   |          |                   |                            |

Sumber: Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan (R) yaitu sebesar 0,836. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,699. Artinya, pengaruh variabel independen (Aksesibilitas Teknologi Informasi) terhadap variabel dependen (Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking*) adalah sebesar 69,9%.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan *m-banking*, dan seberapa besar tingkat pengaruh aksesibilitas teknologi informasi tersebut terhadap

keputusan nasabah menggunakan layanan *m-banking* pada Bank NTB Syariah Mataram.

### **1. Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *M-Banking* (Y) Secara Parsial**

Teknologi informasi merupakan kombinasi teknologi dan komunikasi dalam bentuk perangkat lunak dan perangkat keras yang dapat dipergunakan melakukan pengolahan, melakukan pemrosesan, melakukan penyusunan, penyimpanan, dan proses manipulasi data dengan berbagai cara guna mendapatkan informasi yang akurat, yaitu informasi yang relevan, baik dan tepat waktu, yang dapat dipergunakan perusahaan atau organisasi untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan menghasilkan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.<sup>53</sup> Teknologi informasi memiliki peranan yang cukup kompleks di berbagai bidang, termasuk perbankan. Dengan adanya teknologi informasi, maka dunia perbankan bisa menjangkau seluruh lapisan nasabahnya baik secara regional maupun internasional. Teknologi juga dapat memberikan kepuasan dan kemudahan bagi setiap penggunanya dalam hal ini penggunaan *M-Banking*. Dalam dunia perbankan, nasabah dapat melakukan segala transaksi yang terkait dengan akun perbankannya hanya dengan menggunakan *smartphone* dengan jaringan internet yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Ramen A, et al., *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*, (Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3.

<sup>54</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 53

Hasil uji variabel Aksesibilitas Teknologi Informasi dengan Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* menyatakan bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y). Hal ini diperkuat dan didukung oleh nilai signifikan lebih kecil dari nilai *alpha* yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y). Kemudian dapat dilihat dari hasil *t* hitung lebih besar dari *t* tabel yaitu  $15,085 > 1,664$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga hal ini menunjukkan bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking*.

Hasil penelitian ini didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu yang diteliti oleh Rian Maulana, Iskandar, dan Masrura Mailany dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”, 2018. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan penggunaan (X) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y).

## **2. Tingkat Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan *M-Banking* (Y)**

Pengaruh paling besar bagi bank adalah adanya perkembangan dan penerapan dalam bidang teknologi informasi yang melibatkan perangkat komputer (*Hardware* dan *Software*) dan teknologi komunikasi. Melalui

penerapan teknologi informasi seluruh bank, baik bank konvensional maupun bank syariah di dunia berpacu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan memperbaiki kinerja operasionalnya dan pengelolaan manajemennya dengan penerapan teknologi mutakhir. Manajemen teknologi informasi dari waktu ke waktu telah berubah, dari semula berbentuk “*Proses Batch*”, dengan *user* mengirimkan data ke bagian *Data Entry* untuk di-input dan diproses oleh sistem komputer, menjadi proses “*Real Time On-Line*” bahkan telah berubah lebih lanjut menjadi layanan berbasis media *internet (e-commerce)* dan sarana berpindah (*e-mobile*), sehingga layanan informasi dapat diakses oleh nasabah dari mana saja dan kapan saja.<sup>55</sup>

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) memiliki tingkat pengaruh yang cukup besar terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dengan hasil uji koefisien determinasi dengan nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,699. Artinya, pengaruh variabel Aksesibilitas Teknologi Informasi (X) terhadap variabel Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y) adalah sebesar 69,9%.

---

<sup>55</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 488

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking*, hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu sebesar  $15,085 > 1,664$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking*.
2. Tingkat pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* dapat dikatakan cukup besar dengan melihat nilai  $R^2$  dalam penelitian ini sebesar  $0,699$ , artinya pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* adalah sebesar  $69,9\%$ .
3. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa semua indikator Aksesibilitas Teknologi Informasi dan Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* memiliki hasil yang positif, artinya semua pertanyaan di tanggap dengan baik oleh nasabah Bank NTB Syariah Mataram.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan di atas maka saran-saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

### 1. Saran bagi Bank NTB Syariah

- a. Harus lebih meningkatkan lagi promosi tentang layanan *Mobile Banking* kepada nasabahnya, memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah melalui aplikasi *Mobile Banking*. Karena dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* adalah sebesar 69,9%. Mungkin dengan membuat tampilan/*interface* lebih menarik dan lebih informatif lagi, melengkapi fitur-fitur yang ada di aplikasi *Mobile Banking* NTB Syariah.
- b. Meningkatkan lagi layanan bantuan, karena masih banyak nasabah/pengguna *Mobile Banking* yang belum mengerti tentang cara penggunaan suatu fitur di dalam aplikasi *Mobile Banking* tersebut.
- c. Melakukan edukasi kepada nasabah yang baru membuka rekening untuk diinformasikan tentang aplikasi *Mobile Banking* bahwa untuk melakukan transaksi perbankan non tunai bisa melalui aplikasi tersebut, dan menjelaskan bahwa aplikasi *Mobile Banking* sudah dilengkapi keamanan yang canggih sehingga kerahasiaan transaksi dan data nasabah terjamin keamanannya.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan untuk terus mengembangkan penelitian ini. Dengan meneliti faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.
- b. Selain itu juga peneliti selanjutnya diharapkan dalam penelitiannya dapat menambahkan variabel lain atau merubah model penelitiannya yang lebih menarik untuk diteliti, karena terdapat faktor-faktor lain pada minat nasabah yang belum dimasukkan sebagai indikator pada penelitian ini.

3. Bagi nasabah

Untuk nasabah yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* harus tetap berhati-hati dalam melakukan transaksi melalui *Mobile Banking*, karena tidak semua menjadi tanggung jawab pihak bank jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ifham Sholihin, *Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Ahmad Syaekhu, dkk. *Teori Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.
- Albi Anggito, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV. Jejak. 2018.
- Asep Hermawan. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT. Grasindo Ikapi. 2005.
- Bagastia, MI. "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah Semarang)", (*Skripsi*, FEBI IAIN Salatiga, 2018).
- Bungin, B. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009.
- Danang Sunyoto. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS. 2012.
- Husein Umar. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro. 2013.
- Jogiyanto. *Sistem Teknologi Keperilakuan*, Yogyakarta: Andi. 2007.
- Kadir, A. *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi. 2003.
- Kurniawan, R dan Budi Y. *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapan Dengan R*, Jakarta: Kencana. 2016.
- Kuswiratmo, BA. *Keuntungan & Risiko Menjadi Direktur, Komisaris, dan Pemegang Saham*, Jakarta Selatan: PT Visimedia Pustaka. 2016.
- Laksana, GB, dkk. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia

(BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 26(2), pp. 1-8.

Ledesman, M. “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)”, (*Skripsi*, FEBI UIN Raden Intan Lampung, 2018).

Lemeshow, S, dkk. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 1997.

Linda Aspiantini, “Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Mataram”, (*Skripsi*, Jurusan Perbankan Syariah, FEBI, UIN Mataram, 2020).

Munif Anggraeni. “Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”, (*Skripsi*, FEBI IAIN Salatiga, 2020).

Mustafa, PS. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang. 2020.

Nikolaus Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019.

Nur Khaerat Nur, dkk. *Sistem Transportasi*, Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Prasuko, AS. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan NTB Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah NTB KCP Palembang Veteran”, (*Tugas Akhir*, FEBI UIN Raden Fatah Palembang, 2017).

Pratama, A, dkk, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif, Jurusan Akuntansi FEB-Universitas Tadulako*. 2(1), pp. 2622-3082.

Rahayu Febriana, “Pengaruh *Brand Equity* Terhadap Kredibilitas Nasabah Menggunakan E-Banking Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Praya”, (*Skripsi*, Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Mataram, 2020)

Ramen, A, dkk. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*, Sumatera Utara, Yayasan Kita Menulis. 2020.

- Resta Andriana Putri, dkk. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Pengambilan Keputusan". Universitas Negeri Padang Indonesia, 2019.
- Rian Maulana, dkk. Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*, *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh*. 2(2), 2018.
- Riyanto, S dan Aglis AH. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Romindo, dkk. *Sistem Informasi Bisnis*, Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Santosa, MD, dkk. Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Utaut (Studi Kasus: BNI Cabang UGM). *Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta*. 5(4), pp. 2442-7942.
- Sari, VN dan Dian A. *Revolusi Uang Digital Era 5.0 Transaksi Digital*, Sumatra Barat: CV Insan Cendekia NTB. 2020.
- Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Jurusan Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, Surabaya*. 9(1), 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: ALFABETA. 2016.
- Suryana, D. *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi*, Bali: Create Space Independent Publishing Platform. 2012.
- Syahrir, dkk. *Aplikasi Metode SEM-PLS Dalam Pengelolaan Sumberdaya Pesisir dan Lautan*, Bogor: PT. Penerbit IPB Press. 2020.
- Tri Rachmadi. *Pengantar Teknologi Informasi*, Jakarta: Tiga Publisher. 2020.
- Yusmad, MA. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Yogyakarta: CV Budi Utama. 2018.
- <https://www.bankntbsyariah.co.id>

# LAMPIRAN - LAMPIRAN



Perpustakaan **UIN Mataram**

## LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER

#### **PENGARUH AKSESIBILITAS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN M- BANKING (STUDI DI BANK NTB SYARIAH MATARAM)**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Kepada Yth,

Responden

Dengan hormat,

Peneliti adalah mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Mataram. Saat ini peneliti melakukan penelitian untuk tugas akhir (skripsi) sebagai syarat akhir kelulusan dengan mengambil topik “Pengaruh Aksesibilitas Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *M-Banking* (Studi Di Bank NTB Syariah Mataram)”.

Berikut ini adalah angket/kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh aksesibilitas teknologi informasi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking* di Bank NTB Syariah. Peneliti sangat menghargai waktu yang anda luangkan untuk mengisi atau menjawab setiap pertanyaan ataupun pernyataan yang ada di dalam angket/kuesioner ini secara benar dan jujur. Peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas anda sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan dan partisipasi anda, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

**Mutiatul Qibtia Umami**

NIM: 170502216

### A. Identitas Responden:

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang telah tersedia

1. Nama : .....
2. Usia :  17–25 th       26–35 th       > 36 th
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
4. Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  PNS/TNI       Wirausaha  
 Karyawan Swasta       Lainnya, .....
5. Perangkat yang digunakan untuk mengakses internet:  
 Handphone/Smartphone    Laptop    Komputer    Lainnya
6. Keputusan menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah  
 Bersamaan buka rekening    Setelah beberapa bulan membuka rekening
7. Alasan utama mengapa anda menggunakan *Mobile Banking* NTB Syariah  
 Dapat digunakan kapan saja, di mana saja tanpa batasan waktu/24 jam  
 Lebih aman, cepat, dan nyaman  
 Lebih murah dan ekonomis  
 Bentuk teknologi baru
8. Seberapa sering anda menggunakan layanan *Mobile Banking* NTB Syariah dalam sebulan  
 1 – 2 kali       3 – 6 kali       Di atas 6 kali

### B. Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah dengan teliti pernyataan yang ada dan semua pernyataan tersebut harus dijawab.
2. Pilih salah satu jawaban dengan memberikan tanda (✓) di kolom yang telah disediakan pada jawaban yang dianggap paling benar atau sesuai dengan pendapat anda.

### Keterangan:

**SS** : Sangat Setuju

**S** : Setuju

**N** : Netral

**TS** : Tidak Setuju

**STS** : Sangat Tidak Setuju

| NO  | PERNYATAAN  | TANGGAPAN RESPONDEN |   |   |    |     |
|-----|---|---------------------|---|---|----|-----|
|     |   | SS                  | S | N | TS | STS |
|     | <b>Aksesibilitas Teknologi Informasi (X)</b>  |                     |   |   |    |     |
| 1.  | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dapat memproses setiap transaksi dengan cepat yang tersambung jaringan internet kapan pun dan di mana pun                       |                     |   |   |    |     |
| 2.  | Transaksi <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dapat dilakukan kapan saja di mana saja tanpa batas waktu/ 24 jam   |                     |   |   |    |     |
| 3.  | Dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah nasabah tidak perlu datang ke Bank hanya untuk melakukan transaksi   |                     |   |   |    |     |
| 4.  | Menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah saya dapat mengerti penggunaan teknologi dalam bertransaksi. Teknologi juga sangat mudah untuk dioperasikan |                     |   |   |    |     |
| 5.  | Saya menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah karena mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mudah dimengerti   |                     |   |   |    |     |
| 6.  | Melalui <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah saya mendapatkan informasi yang dibutuhkan  |                     |   |   |    |     |
| 7.  | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah mempermudah transaksi, menghemat waktu, dan mengurangi antrian di Bank dalam melakukan transaksi perbankan                      |                     |   |   |    |     |
| 8.  | Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah sangat efektif  |                     |   |   |    |     |
| 9.  | Fitur yang ada pada layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah mudah dimengerti  |                     |   |   |    |     |
| 10. | Menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah sangat fleksibel karena dapat dilakukan di mana saja  |                     |   |   |    |     |
|     | <b>Keputusan Nasabah (Y)</b>  |                     |   |   |    |     |
| 1.  | Saya menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah karena fitur dan layanannya tersedia dalam satu aplikasi   |                     |   |   |    |     |
| 2.  | Saya mengenal <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dari promosi yang dilakukan oleh Bank NTB Syariah/rekomendasi dari nasabah Bank NTB Syariah yang lain             |                     |   |   |    |     |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 3.  | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga tidak perlu merasa takut/khawatir karena keakuratan proses dan data terjamin |  |  |  |  |  |
| 4.  | Transaksi yang dilakukan melalui <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah aman dan dapat dipercaya karena dijamin kerahasiaannya   |  |  |  |  |  |
| 5.  | Saya menerima model penyediaan (PIN) pada layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah untuk keamanan <i>account</i> saya  |  |  |  |  |  |
| 6.  | Informasi yang diberikan dalam <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah sangat tepat sesuai dengan yang saya inginkan  |  |  |  |  |  |
| 7.  | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah menyediakan fasilitas yang lebih baik dalam aktivitas perbankan   |  |  |  |  |  |
| 8.  | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah sangat membantu dalam aktivitas perbankan sehari-hari   |  |  |  |  |  |
| 9.  | Saya puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan dalam <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah  |  |  |  |  |  |
| 10. | Saya tertarik menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah karena syarat dan ketentuannya mudah  |  |  |  |  |  |
| 11. | Saya bisa melakukan registrasi layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah secara langsung pada awal pembukaan rekening   |  |  |  |  |  |
| 12. | Saya tertarik menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah karena saya memahami <i>Mobile Banking</i> serta manfaatnya   |  |  |  |  |  |
| 13. | Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah  |  |  |  |  |  |
| 14. | <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dapat dilakukan sesering yang saya inginkan untuk melakukan transaksi, serta memenuhi kebutuhan disaat terdesak                           |  |  |  |  |  |
| 15. | Saya senang berinteraksi sesama nasabah lain dengan menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah   |  |  |  |  |  |
| 16. | Saya bosan dengan <i>interface</i> /tampilan pada layanan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah   |  |  |  |  |  |
| 17. | Saya melakukan perencanaan terlebih dahulu untuk menjadi nasabah Bank NTB Syariah dan menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah   |  |  |  |  |  |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 18. | Sebelum saya memutuskan untuk menggunakan <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah, saya melakukan pengenalan terhadap kebutuhan saya pada produk <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah |  |  |  |  |  |
| 19. | Saya mengetahui kelemahan dari <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dan saya akan tetap bertransaksi melalui <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah                                  |  |  |  |  |  |
| 20. | Saya relatif sering menggunakan akses <i>Mobile Banking</i> NTB Syariah dalam melakukan transaksi perbankan saya   |  |  |  |  |  |



Perpustakaan UIN Mataram







**Nilai Tabulasi Variabel Keputusan Nasabah Menggunakan *M-Banking* (Y)**

| Y. 1 | Y. 2 | Y. 3 | Y. 4 | Y. 5 | Y. 6 | Y. 7 | Y. 8 | Y. 9 | Y. 10 | Y. 11 | Y. 12 | Y. 13 | Y. 14 | Y. 15 | Y. 16 | Y. 17 | Y. 18 | Y. 19 | Y. 20 | Total Y |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 79      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 81      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 2     | 2     | 4     | 2     | 5     | 79      |
| 4    | 1    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 2     | 3     | 5     | 4     | 2     | 2     | 5     | 5     | 5     | 1     | 72      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 1     | 3     | 1     | 5     | 88      |
| 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 78      |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 83      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 98      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 99      |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 1     | 4     | 4     | 3     | 4     | 78      |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 75      |
| 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 2     | 5     | 4     | 4     | 1     | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 80      |
| 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 82      |
| 5    | 1    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5     | 3     | 5     | 3     | 5     | 1     | 4     | 4     | 4     | 2     | 5     | 79      |
| 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 3     | 5     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 5     | 81      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 4    | 1    | 3    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4     | 1     | 4     | 1     | 4     | 4     | 3     | 1     | 1     | 3     | 4     | 62      |
| 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 5     | 88      |
| 3    | 1    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 71      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 1     | 5     | 5     | 5     | 5     | 96      |
| 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 80      |
| 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 3     | 4     | 5     | 5     | 4     | 86      |
| 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 67      |
| 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 78      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 79      |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 4     | 5     | 82      |
| 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 5     | 4     | 4     | 4     | 78      |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 100     |
| 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 3    | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 5     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3     | 80      |
| 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 4    | 3     | 3     | 1     | 4     | 3     | 3     | 1     | 1     | 5     | 1     | 3     | 61      |
| 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4     | 3     | 3     | 2     | 2     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 58      |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |            |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | <b>89</b>  |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>80</b>  |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | <b>46</b>  |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>64</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>100</b> |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | <b>63</b>  |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>80</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | <b>100</b> |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>68</b>  |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>81</b>  |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | <b>93</b>  |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>80</b>  |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>78</b>  |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>80</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>93</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | <b>91</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | <b>96</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>94</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>94</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | <b>94</b>  |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | <b>95</b>  |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | <b>88</b>  |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>91</b>  |

### LAMPIRAN 3. Surat Balasan Bank NTB Syariah Mataram



Nomor : SBA/3388 /10/50/2021  
Tanggal : 07 Oktober 2021  
Lampiran : -

Kepada Yth. :

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Negeri Mataram**  
di-

M A T A R A M

Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat dan karunianya yang telah diberikan, teriring Do'a semoga Hidayah dan Taufik Allah SWT senantiasa menyertai kita dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Menunjuk surat Universitas Islam Negeri Mataram No: 820/Un.12/FEBI/PP.00.9/04/2021 perihal Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memfasilitasi rencana mahasiswa atas nama **Mutiatul Qitbia Umami** Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Mataram untuk melakukan Penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sesuai kebijakan Bank, kegiatan penelitian dapat dilaksanakan di PT Bank NTB Syariah sejak surat ini diterbitkan;
2. Dalam hal metode pengumpulan data menggunakan kuesioner akan dilakukan di PT. Bank NTB Syariah KC Pejanggik dengan kriteria responden yaitu nasabah Bank yang menggunakan layanan *M-Banking* PT. Bank NTB Syariah;
3. Hasil dari penelitian hanya dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan pendidikan;
4. Selalu menjaga rahasia Bank, baik selama maupun setelah selesai menjalankan kegiatan Penelitian;
5. Berpakaian rapi (atasan warna putih, bawahan warna gelap) dan berperilaku sopan selama menjalankan kegiatan;
6. Menyampaikan 1 (satu) eksemplar laporan akhir kegiatan kepada Divisi Perencanaan Strategis di Kantor Pusat PT. Bank NTB Syariah.

Demikian untuk maklum, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**PT. Bank NTB Syariah**

  
**NURUL HADI**  
Direktur Dana Dan Jasa  
DIREKSI

**PT. Bank NTB Syariah Kantor Pusat**  
Jalan Pejanggik No. 30 Mataram, Nusa Tenggara Barat 83126  
Phone : (0370) 636331, 632177, 635332 Fax : (0370) 623527, 623526  
Website : [www.bankntb.co.id](http://www.bankntb.co.id)

## LAMPIRAN 4. Daftar Riwayat Hidup

### CURRICULUM VITAE

#### I. DATA DIRI

Nama Lengkap : Mutiatul Qibtia Umami  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Mataram/ 8 Juni 1998  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Energi Lingkungan Karang Panas  
Telpon/WA : 081937029763  
Email : [mutiatulqibtia68@gmail.com](mailto:mutiatulqibtia68@gmail.com)

#### II. PENDIDIKAN FORMAL

TAHUN 2004-2005 TK AL-KAUTSAR AMPENAN  
TAHUN 2005-2011 SD NEGERI 23 AMPENAN  
TAHUN 2011-2014 SMP NEGERI 3 MATARAM  
TAHUN 2014-2017 SMK NEGERI 8 MATARAM  
TAHUN 2017-2022 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM

#### III. PENGALAMAN ORGANISASI

TAHUN 2017 Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (HMI)  
TAHUN 2018 Anggota Majelis Muda Mentaram (M3)

#### IV. PENGALAMAN PRAKTIK KERJA

TAHUN 2016 Praktik Kerja Lapangan PUSKESMAS MATARAM  
Praktik Kerja Lapangan RSJ MUTIARA SUKMA  
Praktik Kerja Lapangan PANTI JOMPO MATARAM  
Praktik Kerja Lapangan RSUD KOTA MATARAM  
TAHUN 2020 Praktik Kerja Lapangan KSP- MADANI NTB