FAKTOR-FAKTOR PENENTU MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
(Studi Kasus BTN KCS Pekanbaru)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

DIAN FITRI

3314.058

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI (IAIN)

2018 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi atas nama DIAN FITRI, Nim 3314.058 dengan judul "Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru)". Memandang skripsi yang bersangkutan telah memenuhi Persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke Sidang Munaqasah.

Demikian persetujuan diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 12 Desember 2018

Pembimbing 1	Pembimbing 2
(Yuwarman Mansur, SE., MM)	(Jon Kenedi, SE., MM)
NIP.196203111993031002	NIP.197004242009011002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/Nim	: **Dian Fitri**
Tempat/Tinggal lahir	: **Magek / 09 April 1995**
Jurusan	: **S1 Perbankan Syariah**
Judul Skripsi	: Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru.

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) saya dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini bukan karya sendiri, maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot hingga batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 28 Januari 2019

Yang menyatakan



Dian Fitri

Nim 3314.058

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang berjudul "**Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru)**" yang disusun oleh saudari **Dian Fitri, Nim. 3314.058** telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Program Studi S1 Perbankan Syariah, pada hari Senin tanggal 18 Februari 2019 dan telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S.1) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, IAIN Bukittinggi.

Tim Penguji,

Ketua

Yuwarman Mansur,SE., MM
NIP. 196203111993031002

Penguji Utama

Dr. Hesi Eka Puteri, SE., M.Si
NIP. 197409082006042002

Hj. Zuhelmi, SE., MM
NIP. 196404222014112001

Penguji Pendamping
(Pembimbing)

Yuwarman Mansur, SE., MM
NIP. 1962111993031002

Jon Kenedi, SE., MM
NIP. 197004242009011002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE., M.Si
NIP. 196211101999031001

PERSEMBAHAN

Ya Allah..

Sembah sujud syukurku pada-Mu

Berkat rahmat dan anugrah-Mulah

Aku sampai pada penghujung awal untuk manggapai mimpi-mimpiku

Shalawat dan salam kepada idolaku Rasulullah SAW dan parasahabat yang mulia.

Banyak rintangan, pengorbanan dan air mata yang turut menghias ipenyelesaian pendidikan S1 ini dan Alhamdulillah semuanya bias terselesaikan.

Alhamdulillahirobbila'lamin.

Skripsi ini saya persembahkan dan saya dedikasikan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih saya yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahku Muslim, ibuku Nurhayati tercinta dan kakakku Muhammad NurHidayat, serta adikku Danil Saputra yang selalu yang memberikan dukungan semangat, materil, serta doa. Karena tanpa doa mereka mustahil skripsi ini dapat terselesaikan. Ketulusan kasih sayang, jerih payah, serta ridho orang tua dan keluarga yang telah

menghantarkan ku menjadi orang yang berilmu, berbudi dan bertanggung jawab.

2. Untuk seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan moril maupun materil sehingga aku bias menyelesaikan pendidikanku .
3. Sahabat-sahabatku tercinta, JuzarniS.e (jeje), Rani Safitri S.E (apuk), FitriSakinah S.E(aloy), danPutriWahwuri S.E (cipuy).
4. Teman-temannseperjuanganku di Perbankan Syariahkelas B dan seluruh teman-teman seperjuanganku di Perbankan Syariahangkatan 2014.
5. IAIN Bukittinggi yang menjadi kampus tempatku menimba ilmu.

By: Dian

RIWAYAT HIDUP

Penulis mempunyai nama lengkap Dian Fitri, putri kedua dari pasangan Ayah Muslim dan Ibu Nurhayati yang lahir di Magek, Kabupaten Agam pada tanggal09 April 1995.

Penulis mengawali pendidikannya Sekolah Dasar (SD) Negeri 02 Koto Baru, Baso selesai pada tahun 2007. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negri 02 Baso selesai pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan Madrasah AliyahNegri (MAN) Batu Mandi, Tilatang Kamang selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi ,yaitu pada Institut Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.

ABSTRAK

Skripsi dengan judul: ***" Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru)"***. Disusun oleh **DIAN FITRI Nim: 3314.058**. Skripsi mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukitinggi.

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Perkembangan Mobile Banking cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Penerimaan dan manfaat yang dirasakan nasabah secara langsung dinilai berdasarkan persepsi penggunaan melalui kerangka TAM. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Bangking Dengan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 93 responden. Adapun rumus pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji t.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka dapat diketahui bahwa dorongan dari dalam diri individu dan motif social memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah menggunakan Mobile Banking, maka diperoleh uji t_{test} untuk variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) dengsn moti social (X2) diperoleh nilai t_{hitung} 2.840 dan 2.430. Dengan tingkat signifikan untuk X1 0.015 < 0.213 dan untuk X2 0.017 < 0.213 maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel dorongan dari dalam individu (X1) dan motif social (X2) berpengaruh signifikan atau positif terhadap peningkatan minat nasabah (Y). Maka didapat nilai signifikan sebesar 0.000, sedangkan nilai alpha yang digunakan adalah 0.05 atau 5 % berarti 0.000 < 0.213, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Mobile Banking.

Kata kunci: Minat Nasabah, Mobile Banking.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillahirobbil, Alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul " Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah menggunakan Mobile Banking Studi Kasus BTN KC Syariah Pekanbaru dapat diselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam.

Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Ibu **Dr. Ridha ahida, M.Hum** selaku Rektor IAIN Bukittinggi.
2. Bapak **H. Harfandi, SE, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Bukittinggi yang sinantiasa mengayomi mahasiswa.
3. Ibu **Sandra Dewi, S.E, M.M** selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi yang membimbing kami selama

proses akademi berlangsung sehingga kami biasa menyelesaikan program studi Perbankan Syariah dengan baik.

4. Bapak **Yuwarman Mansur, S.E, M.M** selaku pembimbing I Skripsi dan Bapak **Jon Kenedi, S.E, M.M** selaku Pembimbing II Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis yang meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memotivasi hingga skripsi selesai.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkualihan.
6. Kepada seluruh staff akademik dan pengawai perpustakaan yang memberikan pelayanan yang baik dalam mendapatkan informasi dan sumber refrensi, data dan lain-lain.
7. Kepada Pimpinan dan Karyawan BTN KC Syariah Pekanbaru yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan riset dan penelitian di BTN KC Syariah Pekanbaru.
8. Kepada sahabat tercinta ku, Jeje alias Juzarni S.E yang selalu senantiasa bersama sama dalam keadaan apapun, selalu bersama bimbingan, revisi, segala macam kita bersama dalam aktivis kuliah maupun non kuliah, Rani Safitri S.E, Fitri Sakinah S.E, dan Putri Wahwuri S.E., terimakasih atas kebersamaan, dukungan dan semangat untuk ku selama ini.
9. Teman-teman KKN Kelompok 86 Tahun 2017 di Desa Dama Gadang, Maninjau, Lutfi Rafi, Jaka Elfadilah, Nurhabibah, Dila Dustia Ningsih, Rina Sebrina, Rani Safitri, Silvia Wulandari dan Gustina Solvia.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Perbankan syariah kelas B yang telah ikut serta membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya pada pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya, dihadapkan betapapun kecilnya karya tulis (skripsi) ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu Ekonomi Islam.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bukittinggi, November 2018

Penulis

Dian Fitri

Nim: 3314.058

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN

KATA PERSEMBAHAN

ABSTRAK

MOTTO

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah 7

D. Rumusan dan Tujuan Masalah 7

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 8

F. Penjelasan Judul 9

G. Kajian Terdahulu 10

H. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Minat Nasabah 13

1. Pengerian Minat Nasabah 13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat 19
3. Jenis- jenis Minat 21
B. Mobile Banking 22
1. Pengertian Mobile Banking 22
2. Kekurangan Mobile Banking 30
3. Cara Mendapatlan Fasilitas Mobile Banking 33
4. Jenis-jenis Transaksi dalam Mobile Banking 34
5. Keuntungan menggunakan Mobile Banking 35
6. Kekurangan menggunakan Mobile Banking 37
C. Hipotesis 39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian..... 41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 41
C. Jenis dan Sumber Data 41
D. Populasi dan Sampel 42
E. Teknik Pengumpulan Data..... 44
F. Teknik Analisis Data 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BTN KCS Pekanbaru 53

1. Sejarah singkat BTN KC Syariah 53
2. Visi dan Misi BTN KC Syariah 55
3. Motto BTN KC Syariah 56
4. Profil BTN KC Syariah 56
5. Struktur Organisasi BTN KC Syariah 57
6. Produk-produk dan Jasa BTN KC Syariah 63
B. Gambaran Umum Responden 75
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 75
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia 76
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekejaan 78
4. Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan/bulan 79
C. Jawaban Responden 83
1. Jawaban Responden Terhadap Dorongan Dari Dalam Diri Individu dan Motif Sosial 83
2. Jawaban Responden Terhadap Minat Nasabah 83
D. Hasil Analisis Data 106
A. Uji Instrumen 106
a. Uji Validitas 106
b. Uji Reabilitas 109
B. Uji Asumsi Klasik 110
a. Uji Normalitas 110
b. Uji Autokorelasi 111

c. Uji Heteroskedastisitas 112

C. Uji Regresi Linier Berganda 113

D. Uji Hipotesis (T) 114

E. Pembahasan Hasil Penelitian 115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 117

B. Saran 118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. BTN KCS Pekanbaru Tahun 2013-2017 5

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Mobile Banking Tahun 2013-2017..... 5

Tabel 1.3 Perkembangan Minat Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking Tahun 2013-2017..... 6

Table 4.1 Karaketeristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 76

Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 77

Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 78

Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan 79

Table 4.5 Pengetahuan Nasabah PT. BTN KCS Pekanbaru Terhadap Mobile Banking 80

Table 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Mempermudah Dalam Bertransaksi 83

Table 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Membuat Nyaman Dan Aman Dalam Bertransaksi 84

Table 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dapat Menghemat Waktu 85

Table 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Dengan Kebutuhan Akan Layanan Cepat 85

Table 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Memberikan Kendala Dalam Bertransaksi Perbankan 86

Table 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Membantu Menyelesaikan Transaksi-transaksi 88
Table 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Memberikan Banyak Manfaat 89
Table 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Mobile Banking Sangat Mudah Dipahami 90
Table 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Memberikan Info Baru 90
Table 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Nasabah Dapat Mengakses Mobile Banking Dimanapun Dan Kapanpun 91
Table 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Nasabah Melakukan Transaksi Tidak Perlu Mengantri Menggunakan Mobile Banking 92
Table 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Mengurangi Tingkat Kesalahan Dalam Bertransaksi 93
Table 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Transaksi Mobile Banking Tepat Waktu Dan Dipercaya 94
Table 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Memberikan Kesan Aman Dalam Pemakaiannya 95
Table 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kredibilitas Pada Pengguna Mobile Banking 96
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Dapat Dipercaya Dalam Pembayaran Otomatis 96

Table 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Efesien Bagi Nasabah 97
Table 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Meningkatkan Pengetahuan Pengguna Bagi Nasabah 98
Table 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Mobile Banking Sangat Membantu Tingkat Produktivitas 99
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Membantu Proses Kinerja Nasabah 100
Table 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Mampu Memberikan Dampak Modernisasi Bagi Nasabah 101
Table 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Sangat Praktis Dalam Penggunaannya 102
Table 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Dapat Memenuhi Tunttan Profesi Nasabah 103
Table 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Mobile Banking Bisa Digunakan Sebagai Transaksi Perbankan 104
Table 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Dorongan Untuk Terus Menggunakan Mobile Banking Dimasa Yang Akan Datang 105
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas 106
Table 4.32 Hasil Uji Reliabilitas 109
Table 4.33 Hasil Uji Autokorelasi 111
Table 4.34 Hasil Uji Heteroskedastisitas 112
Table 4.35 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 113

Table 4.36 Hasil Model Summary 113

Table 4.37 Hasil Uji T 115

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P-P Plot …..... 110

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi perbankan saat ini merupakan suatu kebutuhan yang penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan semua permasalahan dengan cepat serta meringankan semua perkerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peran computer menjadi perhatian serius. Teknologi informasi ini berdampak pada dunia perbankan saat ini. Pada era saat ini perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi banyak perubahan disebabkan karena adanya desakan kompetisi di dalam perbankan.

Dalam perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis dimana transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronika. Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Dalam penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media.

Selama beberapa terakhir ini bank syariah memperkenalkan sistem perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan menguarangi biaya. Fasilitas layanan perbankan melalui jaringan internet ini bias diakses selama 24

jam, bagi nasabaha yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbnakan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya fasilitas mobile banking, nasabah akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus dating ke bank.

Dari setiap tahunnya teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini, memberikan banyak kemudahan dan membantu pekerjaan manusia.

Perkembangan teknologi informasi menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru diman transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Berkaitan dengan perkembangaan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Perkembangan mobile banking cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media. Selain itu handphone/seluler, tablet, juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan.

Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan system perbankan berbisnis internet untuk meningkatkan operasional dan

mengurangi biaya. Mobile banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kenggunaannya, mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas mobile banking dalam transaksi perbankan. Mobile banking merupakan bentyk layanan perbankan secara elektronik melalui media E-Banking pada dasarnya merupakan kontrak transaksi anatar pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tenpat dan waktu. Dengan adanya mobile banking, nasabah suatu bank akan semakin mudak untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan uang diinginkan oleh nasabah tanpa harus dating ke bank yang bersangkutan.

Pihak perbankan khususnya BTN Syariah harus mampu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya agar pengguna mobile banking itu tidak berpindah ke jasa layanan lainnya, seperti kemudahan dalam menggunakan, kenyamanan dalam penggunaan, serta kepercayaan, biasanya masalah yang sering terjadi secara umum pada nasabah adalah masalah kepercayaan atas layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian mengenai minat menggunakan mobile banking di BTN KCS Pekanbaru.[1]

Minat di sini menjadi suatu kecendrungan untuk melakukan sebuah tindakan terhadap obyek. Jadi dalam penelitian ini dilandasi oleh berbagai factor antara lain

[1] Assauri, S. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi. (Jakarta : LPFEUI. 1998)

factor persepsi kemudahan, persepsi kenyaman dan persepsi kepercayaan. Persepsi kemudahan akan memberikan sebuah pandangan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan mobile banking dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Persepsi kenyamanan artinya sebuah pandangan pada nasabah agar mampu melakukan kegiatan transaksi mobile banking dengan nilai yang diberikan atas fasilitas mobule banking, sehingga menimbulkan kenyamanan pribadi dan penghematan waktu dalam aktivitas tertentu. Selanjutnya persepsi kepercayaan juga menjadi hal penting yang dianggap memengaruhi minat menggunakan mobile banking. Nasabah akan memiliki pendangan bahwa, transaksi melalui mobile banking akan aman serta kuat dalam menjaga data yang bersifat pribadi nasabah menjadi terjaga kerahasiaan.[2]

Salah satu bank yang menarwarkan jasa mobile banking adalah BTN Syariah. Untuk memberikan pelayanan yang prima BTN Syariah memberikan pelayaan mobile banking, sebagai salah satu institusi perbankan BTN Syariah menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka BTN Syariah akan tetap dapat bersaing.

Oleh karena itu penulis merasa sangat penting untuk meneliti mengenai penggunaan mobile banking. Di dalam penelitian ini penulis akan memfokuskan pada nasabah yang ada di PT. BTN KCS Pekanbaru sebagai populasi dalam

[2] Kasmir, Jakfar, Studi Kelayakan Usaha, (Jakarta : PT Kharisma Putra Utama, 2013)

penelitian ini da yang belum menggunakan layanan mobile banking yang dikeluarkan BTN Syariah.

Perkembangan Jumlah Minat Nasabah terhadap Penggunaan *Mobile Banking* per tahun dapat dilihat pada table 1.1 di bawah ini :

Table 1.1

Jumlah Nasabah BTN KCS Pekanbaru

Tahun 2013-2017 :

Tahun	[1)] Jumlah nasabah	[2)] Kenaikan/penurunan	
		∑	%
2013	20.250	-	-
2014	22.300	2.050	10.1 %
2015	25.774	3.474	15.58 %
2016	29.350	3.576	13.87 %
2017	33.250	3.900	13.29 %

Sumber: 1) PT. BTN KCS Pekanbaru, 2018

2) Data diolah sendiri

Table 1.2

Jumlah Nasabah yang Menggunakan *Mobile Banking*

Tahun 2013 – 2017

Tahun	[1)] Jumlah nasabah	[2)] Kenaikan/penurunan	
		∑	%
2013	564	-	-
2014	636	72	12.77 %
2015	768	132	20.75 %
2016	984	216	28.13 %
2017	1416	432	43.90 %

Sumber: 1) PT. BTN KCS Pekanbaru, 2018

2) Data diolah sendiri

Table 1.3

Perkembangan Minat Nasabah terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Tahun 2013-2017

Tahun	[1)] Jumlah nasabah	[1)] Pengguna *Mobile Banking*	[2)] % pengguna
2013	20.250	564	2.79 %
2014	22.300	636	2.85 %
2015	25.774	768	2.97 %
2016	29.350	984	3.35 %
2017	33.250	1416	4.26 %

Sumber: 1) PT. BTN KCS Pekanbaru, 2018

2) Data diolah sendiri

Berdasarkan data pada table 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa secara kuantatif jumlah dan persentase pengguna layanan Mobile Banking selalu mengalami peningkatan. Hal ini membuktikan bahwa layanan Mobile Banking sangat diminati oleh nasabah yang mengerti akan perkembangan teknologi dan informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Faktor-Faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diutarakan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam aspek kehidupan kita.
2. Dengan adanya fasilitas monile banking, nasabah akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang diinginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Faktor-faktor penentu minat nasabah menggunakan Mobile Baking pada PT. BTN KCS Pekanbaru”. Factor-faktor yang dibahas dibatasi menjadi dua yaitu dorongan dari dalam diri individu dan motif social.

D. Rumusan dan Tujuan Masalah

1. Rumusan Masalah

   Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apa saja Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, di PT. BTN KCS Pekanbaru?

2. Tujuan Masalah

Agar permasalahan ini bisa dikaji dengan baik, maka penelitian dibatasi pada Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi factor-faktor yang menentukan minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*.

2. Kegunaan penelitian

a. Secara Akademis

Adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis pada jurusan prodi S1 Perbankan Syariah FEBI IAIN Bukittinggi, serta memperluas pemeliharaan di bidang manajemen pemasaran Bank Indonesia khususnya untuk pemasaran Mobile Banking, dan memberikan masukan kepada manajemen PT. BTN KCS Pekanbaru untuk meningkatkan pemasaran produk Mobile Banking.

b. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna untuk pemahaman materi tentang factor-faktor penentu minat nasabah menggunakan mobile banking.

c. Secara Praktis

Penelitian ini berguna untuk mengetahui factor penentu minat nasabah menggunakan mobile banking.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan apa saja yang terdapat pada judul Faktor-Faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*, Studi Kasus PT. BTN Syariah KCS Pekanbaru.

Dari judul yang diambil dapat disimpulkan,

Minat Nasabah : salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap objek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki minat pada objek tersebut.[3]

Mobile Banking : sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagi fitur yang ada pada ponsel pintar

[3] Engel, James F. Blacwell, Roger D. MIniard, Paul W, Prilaku Konsumen, (Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1995)

(smartphone). Selintas layanan mobile banking ini serupa dengan layanan sms banking, namun pada kenyataannya mobile banking memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan sms banking.[4]

G. Kajian Terdahulu

Pertama, penelitian Sri Maharsi yang berjudul **Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking*** di Surabaya, menjelaskan tentang 1) *Shared value* (SV) terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *Mobile Banking*, 2) komunikasi antara penguna dengan *Mobile Banking* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *Mobile Banking*, 3) Pengontrolan terhadap kemungkinan bank melakukan penipuan terhadap pengguna *Mobile Banking* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna pada *Mobile Banking*.[5]

Kedua, Yuliana Mulyadi dengan judul **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dengan Menggunakan Kerangka *Teknology Acceptence Model (TAM)*** menjelaskan bagaimana factor kemudahan menggunakan *Mobile Banking* secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap ketertarikan menggunakan *Mobile Banking* melalui manfaat *Mobile*

[4] Assauri, S. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi. (Jakarta : LPFEUI. 1998)

[5] Sri Maharsi, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking*, Skripsi pada Prodi S1 Perbankan Syariah, Fakultas FEBI, UIN Suska Riau, 2009, hal 15.

Banking dan kredibilitas *Mobile Banking*. Factor kemampuan menggunakan computer juga berpengaruh pada minat menggunakan Mobile Banking.[6]

Ketiga, penulis juga mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Shofiana yang berjudul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*** tahun 2011. Menjelaskan bagaimana membangun kepercayaan nasabah *Mobile Banking*, maka perlu ditingkatkan teknologi dan keamanan yang lebih baik di perbankan syariah. [7]

Berdasarkan penelaah penulis terhadap penelitian-penelitian sebelumya, maka Dian Fitri mengangkat judul ***Faktor-Faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru*** yang menjelaskan bahwa untuk mempelajari dan mengetahui pengaruh pelanggan melalui persepsi dan niat dan membantu untuk mengatahui factor-faktor yang mempengaruhi dakma mengadopsi Mobile Banking, baik dari perspektif pengguna maupun non pengguna.

Maka terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang penulis kemukan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada lokasi penelitian, kajian teoritis, obyek yang diteliti dan waktu penelitian.

---

[6] Yuliani Mulyadi, *Faktor-faktor yang Menpengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Kerangka Technology Acceptence Model (TAM)*, Skripsi pada Prodi Ekonomi Islam Fakultas FEBI, UIN Suska Riau, tidak diterbitkan, 2012, hal 17.

[7] Nur Shofiana, *Analisis Faktor-Faktor yang Memepengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking*,Skripsi pada Prodi D3 Perbankan Syariah, Fakultas FEBI, STAIN Syekh M Djamil Djambek Bukittinggi, tidak diterbitkan, 2004, hal 09.

G. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Memuat tentang pengertian minat, macam-macam minat, factor yang mempengaruhi minat, jenis-jenis minat dan pengertian mobile banking.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 1V : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang faktor penentu minat nasabah menggunakan mobile banking.

BAB IV: PENUTUP

Bab terakhir ini penulis membuat kesimpulan dan uraian uraian serta memberikan saran-saran yang sekiranya berguna dan bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Minat

   a. Pengertian

      Minat sebagai aspek kejiawaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dalam kamus Bahasa Indonesia, minat diartikan "sebagai niat atau kehendak". Menurut theory of Reasoned Action (Teori Tindakan beralasan) dari Fishbein dan Ajzen yaitu "perilaku manusia dipenaruhi oleh kehendak/niat/minat. Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilakua tersebut dilaksnakan. Adanya niat/minat untuk melakukan sesuatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.

      Menurut Yudrik Jahja, "Minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan dorongan." Abdul Rahman Shaleh mendefinisikan secara sederhana, "Minat dapat diartikan sebagai suatu secenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang,

aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang." Sedangkan menurut Zakiah Drajat, "Minat adalah kecenderungan jiwa yang tetap kejurusan suatu hal yang berharga bagi orang. Sesuatu yang berharga bagi seseorang adalah sesuai dengan kebutuhan."

Minat merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki minat terhadap suatu objek, cenderung untuk memberikan perhatian atau merasa senang yang lebih besar terhadap ibjek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan rasa senang, maka ia tidak akan memiliki minat pada objek tersebut.

Minat masyarakat adalah suatu keinginan yang tumbuh dari dalam diri masyarakat terhadap sesuatu yang disenangi atau dibutuhkan. Pilihan masyarakat terhadap produk perbankan Syariah sangat ditentukan oleh apakah ia berminat atau tidak.

Di dalam minat terkandung unsur motif atau dorongan dari dalam diri masyarakat yang merupakan daya tarik untuk melakuakn aktivitas atau kegiatan sesuai dengan tujuannya. Timbulnya minat masyarakat terhadap bank Syariah juga dipengaruhi oleh adanya keinginan atau kebutuhan.

Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap sikap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa

yang mereka lakukan, minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap, individu yang berminat terhadap suatu obyek akan mempunyai kekuatan atau dorongan untuk melakukan seorangkaian tingkah laku untuk mendekati atau mendapatkan objek tersebut.[1]

Kecenderungan seseorang untuk memberikan perhatian apabila disertai dengan perasaan suka atau sering disebut dengan minat. Minat tersebut apabila sudah terbentuk pada diri seseorang maka cenderung menetap sepanjang obyek minat tersebut efektif baginya, sehingga apabila obyek minat tersebut tidak efektif lagi maka minatnya pun cenderung berubah.

Pada dasarnya minat merupakan suatu sikap yang dapat membuat seseorang merasa senang terhadap obyek situasi ataupun ide-ide tertentu yang biasanya diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi tersebut. Minat seeorang baik yang bersifat menetap atau yang bersifat sementara, dan berbagai sistem motivasi yang dominan merupakan faktor penentu internal yang benar-benar mendasar dalam mempengaruhi perhatiannya.

Secara umum dapat diambil kesimpulan bahwa minat merupakan suatu kecenderungan seseorang untuk bertindak dan bertingkah laku terhadap obyek yang menarik perhatian disertai dengan perasaan senang.

[1] Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Usaha*, (Jakarta : PT Kharisma Putra Utama, 2013)

Minat di sini menjadi kecendrungan untuk melakukan sebuah tindakan terhadap obyek. Jadi dalam penelitian ini dilandasi oleh berbagai factor antara lain factor persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan dan persepsi kepercayaan. Persepsi kemudahan akan memberikan sebuah pandangan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi menggunakan mobile banking dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena sebuah pandangan pada nasabah agar mampu melakukan kegiatan transaksi mobile banking dengan nilai yang diberikan atas fasilitas mobile banking, sehingaa menimbulkan kenyamanan pribadi dan penghematan waktu dalam aktivitas tertentu. [2]

Persepsi kepercayaan juga menjadi hal penting yang dianggap mempengaruhi minat menggunakan mobile banking. Nasabah akan memiliki pandangan bahwa, transaksi melalui mobile banking akan aman serta kuat dalam menjaga data yang bersifat pribadi nasabah menjadi terjaga kerahasiaan.

Minat nasabah yaitu pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternative adalah hal yang menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dai usaha dan factor social budaya. Minat nasabah terhadap penggunaan mobile banking dilandasi oleh berbagai factor antara lain persepsi kemudahan penggunaan, kenyaman, kepercayan, kemanfaatanMacam-Macam Minat

[2] Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Usaha*, (Jakarta : PT Kharisma Putra Utama, 2013)

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat bergantung pada sudut pandang dan cara penggolongan misalnya berdasarkan timbulnya minat, berdasarkan arahnya minat, dan berdasarkan cara mendapatkan atau mengungkapkan minat itu sendiri.

1) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kurtural. Minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makanan, perasaan enak atau nyaman, dan kebebasan beraktivitas. Minat kurtural atau minat sosial adalah minat yang timbul karena proses belajar, minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri kita. Sebagai contoh: keinginan untuk memiliki mobil, kekayaan, atau pakaian mewah. Dengan memiliki hal-hal tersebut secara tidak langsng akan menganggap kedudukan atau harga diri bagi orang yang agak istimewa pada orang-orang yang memiliki mobil, kaya, berpakaian mewah, dan lain-lain.
2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri. Sebagai contoh: seseorang belajar karena senanga pada ilmu pengetahuan atau karena memang senang membaca, bukan karena ingin mendapatkan pujian atau penghargaan. Minat ekstrintik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan

minat tersebut hilang, sebagai contoh: seseorang yang belajar dengan tujuan agar menadi juara kelas atau lulus ujian, setelah menjadi juara kelas atau lulus ujian minat belajarnya menjadi turun.

3) Bedasarkan cara mengungkapkan minat, dapat dibedakan menjadi empat yaitu: expressed interst, maniferst interest, lested interest, inventoried interest.
   a) Expressed interest: adalah minat yang diuangkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk menyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik berupa tugas maupun bukan tugas yang disenangi dan paling tidak disenangi.
   b) Manifest interest: adalah minat yang diungakapkan dengan cara mengobservasi atau melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang dilakukan subyek atau dengan mengetahui hobinya.
   c) Tested interest: adalah minat yang diungkapkan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan, nilai-nilai yang tinggi pada suatu objek atau masalah biasanya menunjukan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.
   d) Inventoried interest: adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distrandarisasikan, dimana biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditunjukan kepada

subjek apakah ia senang atau tidak senang terhadap sejumlah aktivitas atau sesuatu objek yang ditanyakan.

Sedangkan menurut Moh. Surya mengenai jenis minat, menurutnya minat dapat dikelompokan menjadi 3 jenis yaitu:

a) Minat volunter yaitu minat yang timbul dari dalam diri siswa tanpa ada pengaruh luar.
b) Minat Involunter yaitu minat yang ada dalam diri siswa dengan pengaruh situasi yang diciptakan oleh pengajar.
c) Minat nonvolunter yaitu minat yang ditimbulkan dari dalam diri siswa secara dipaksa atau dihapuskan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya minat pada seseorang dapat dilihat dari beberapa jenis yaitu adanya perasaan senang, pernyataan lebih menyukai dari pada yang lain, adanya rasa keterikan, adanya peningkatan perhatian, adanya pemusatan perhatian, adanya aktivitas serta keterlibatan serta aktif pada kegiatan tersebut yang merupakan akibat dari rasa senang dan perhatian.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat

Crown and Crow berpendapat ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat, yaitu:

1) Dorongan dari dalam diri individu, misla dorongan untuk makan, dorongan untuk makan akan membangkitkan minat untuk bekerja atau mencari penghasilan, minat terhadap produksi makanan dan lain-lain. Dorongan ingin tahu atau rasa ingin tahu akan melakuakn penelitian dan lain-lain.
2) Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan sesuatu aktivitas tertentu. Mislnya minat terhadap pakaian timbul karena ingin mendapatkan perhatian orang lain. Minat untuk belajar menuntut ilmu pengetahuan yang timbul karena ingin mendapat penghargaan dari masyarakat.
3) Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi. Bila seseorang mendapatkan kesuksesan pada aktivitas akan menimbulkan perasaan senang, dan hal tersebut akan mempengaruhi minat terhasadap aktivitas tersebut, sebaliknya sesuatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.

Sedangkan menurut Swastha dan Irawan mengemukakan “faktor-faktor yang memepengaruhi minat memebeli berhubungan dengan perasaan dan emosi, bila seseorang merasa senang dan puas dalam membeli barang atau jasa maka hal itu akan memeperkuat minat membeli”. kotle menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu:

a. Perbedaan pekerjaan, artinya degan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memeperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu seggangnya, dan lain-lain.
b. Perbedaan sosial ekonomi, artinya seseorang yang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya daripada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
c. Perbedaan hobi atau kegemaran, artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
d. Pebedaan jenis kelamin, artinya minat wanita akan berbeda dengan minat pria, mislanya dalam pola belanja.
e. Perbedaan usia, artinya usia anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua akan berbeda minatnya terhadap suatu barang, aktivitas benda dan seseorang. [3]

c. Jenis-jenis minat

Sikap seorang konsumen terhadap minat dalam penelitian ini merupakan suatu sikap tindakan yang dilakukan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan batinnya. Blum dan Balinsky (Sumarni, 2000) membedakan minat menjadi dua, yaitu :

[3] Engel, James F. Blacwell, Roger D. MIniard, Paul W, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1995)

1) Minat subyektif adalah perasaan senang atau tidak senang pada suatu obyek yang berdasar pada pengalaman.
2) Minat obyektif adalah suatu reaksi menerima atau menolak suatu obyek disekitarnya.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa minat terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu minat subyektif, minat obyektif, minat instrinsik, minat ekstrinsik, minat spontan dan juga minat dengan sengaja yang pada dasarnya kesemua jenis minat tersebut dapat timbul karena adanya rangsangan.[4]

2. Mobile Banking

a. Pengertian

Arti istilah mobile banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikutatau disingkat dengan m-banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untukmelakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone.

[4] Kasmir, Jakfar, *Studi Kelayakan Usaha*, (Jakarta : PT Kharisma Putra Utama, 2013)

Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

Mobile Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Penerimaan dan manfaatkan yang dirasakan nasabah secara langsung dinilai berdasarkan persepsi penggunaan melalui kerangka TAM. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Bangking Dengan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM).[5]

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagi fitur yang ada pada ponsel pintar (smartphone). Selintas layanan mobile banking ini serupa dengan layanan sms banking, namun pada kenyataannya mobile banking memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan sms banking. Apabila menggunakan layanan sms banking, transaksi hanya dapat dilakukan menggunakan pesan singkat (SMS), maka dengan menggunakan

[5] Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: PT. UPP AMP YKPN, 2005, hal. 17

layanan mobile banking Anda dapat menggunakan fitur lain yang lebih canggih.

Fitur ini dapat Anda akses melalui dua cara. Pertama adalah dengan menggunakan aplikasi dengan cara mengunduh aplikasi layanan mobile banking di app-store yang disediakan pada smartphone yang Anda miliki. Cara kedua adalah dengan mengakses melalui menu provider. Namun tidak semua provider memiliki layanan mobile banking ini, hanya ada beberapa provider yang menyediakan layanan mobile banking. Seperti salah satu contohnya adalah mobile banking BCA yang dapat diakses melalui provider Indosat, XL, dan Telkomsel.

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

Hampir semua bank di indonesia telah menyediakan fasilitas M-Bankingnya baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun smsplain (sms manual) atau dikenaldengan istilah sms banking. Untuk operator CDMA masih ada yang belum mendukung layanan mobile banking. OperatorGSM yang sudah mendukung layanan mobile banking Telkomsel (KartuHalo, Simpati, As), Indosat (Matrix, Mentari, Im3), XL (Xplore, XL Bebas, XLJempol), 3 (3Postpaid,3Prepaid), Operator CDMA yang sudah mendukung layanan mobileng banking Fren,Star-One, Flexi. Sedangkan

operatorterbaru Axis dan Hepi,sedang dalam taraf pengembangan mengikuti layanan mobile banking operator lainnya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi khususnya tekologi perbankan memaksa industry perbankan untuk memformulasikan ulang strategi teknologi informasi yang mereka terapkan untuk bisa bersaing. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankna tradisional. [6]

Elektronik Perbankan Mobile Banking atau yang biasa disebut dengan M-Banking merupakan sebuah kemajuan teknologi dan komunikasi yang dipakai sebagai fasilitas dari Bank kepada setiap nasabah bank. Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagi fitur yang ada pada ponsel pintar (smartphone). Selintas layanan mobile banking ini serupa dengan layanan sms banking, namun pada kenyataannya mobile banking memiliki lebih banyak fitur dibandingkan dengan sms banking. Apabila menggunakan layanan sms banking, transaksi hanya dapat dilakukan menggunakan pesan singkat (SMS), maka dengan menggunakan layanan mobile banking Anda dapat menggunakan fitur lain yang lebih canggih.

[6] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 73

Perkembangan mobile banking (m-banking) terbilang paling cepat. Perkembangan ini lantaran kehadiran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, m-banking menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Hasil survei lembaga riset keuangan internasional mengungkapkan, 35% dari seluruh kegiatan online yang dilakukan di setiap rumah di seluruh dunia akan beralih ke layanan m-banking. Diprediksi, nilai transaksi m-banking akan naik dua kali lipat per tahun. Selanjutnya akan meningkat menjadi empat kali lipat setelah 2011. Di Indonesia, dalam lima tahun terakhir pemakaian mobile banking oleh nasabah perbankan meningkat signifikan dengan rata-rata peningkatan 135,3% per tahun. Pada tahun 2003 pengguna mobile banking baru sekitar 315 ribu orang, namun empat tahun kemudian (2007) sudah menjadi 8,2 juta orang. Dan pada 2008 diperkirakan meningkat hingga 50% menjadi sekitar 12,32 juta orang. Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan layanan m-banking. Dengan makin populernya transaksi finansial/perbankan via ponsel (m-banking) maka harapan pemerintah untuk mengurangi penggunaan uang tunai (less cash society) tidak lama lagi akan dapat diwujudkan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini nasabah BSM Cabang Yogyakarta yang menggunakan Mobile Banking yang berjumlah 376.

Metode pengumpulan menggunakan koesioner yang telah diuji sebelumnya ke 30 responden dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan 100% pertanyaan dikatakan valid dan layak untuk digunakan. Metode penelitian menggunakan uji analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS versi 17. Hasil yang diperoeh dari penelitian ini adalah Presepsi manfaat (perceived usefulness) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan Mobile Banking.

Dimana tingginya atau meningkatnya Presepsi manfaat (perceived usefulness) maka akan meningkatkan minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Tingginya Persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) akan menurunkan minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Presepsi kredibilitas (perceived credibility) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Tingginya Presepsi kredibilitas (perceived credibility) akan meningkatkan minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Informasi tentang Mobile Banking berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan Mobile Banking. Tingginya Informasi tentang Mobile Banking akan meningkatkan minat perilaku menggunakan Mobile Banking. Keywords: Mobile Banking, perceived usefulness, perceived ease of use, perceived credibility, information of mobile bangking, behavioral intention.

Untuk menggunakan mobile banking, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan User-ID dan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan OTP saat menjalankan transaksi.

Mendaftar mobile banking android bisa Anda lakukan sendiri dengan mudah melalui tahapan sebagai berikut:

1) Mengunduh di situs bank dimana Anda ikut layanan mobile banking
2) Mengirim SMS dengan format sesuai dengan yang diberikan oleh bank di mana Anda menjadi nasabah, misalnya untuk bank mandiri ketik “Reg Mobile” lalu kirim ke nomor 3335
3) Setelah aplikasi berhasil diunduh, silahkan membuat password dan identitas rahasia yang nantinya akan Anda gunakan untuk login
4) Jika masih belum jelas silahkan menghubungi customer servis di bank Anda.

Layanan Mobile banking memiliki kelebihan dibandingkan internet banking karena relatif mudah dalam mendapatkan konektivitas, sedangkan

untuk internet banking tidak semua tempat ada jaringan internet. Hal ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehingga menghemat banyak waktu.

Fitur yang sederhana membuat mobile banking melalui ponsel sangat mudah untuk dimengerti. Semua isntruksi diberikan secara mudah dan rinci sehingga efektif dari segi biaya. Selain itu fasilitas mobile banking mempunyai biaya yang rendah dibandingkan online banking.

Dari sisi keamanan mobile banking bisa mengurangi resiko penipuan karena nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah baik setoran, penarikan uang, atau transfer antar rekening.

Bank juga merasa untung dengan layanan Mobile banking karena bisa mengurangi biaya dari tele-banking dan lebih ekonomis, selain itu fasilitas tambahan ini bisa mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka. Selain itu bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan mobile banking.

Produk bank juga bisa dipromosikan dengan mudah melalui iklan layanan mobile banking seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu. Selain promosi produk, berbagai layanan bank

yang bisa diakses melalui mobile banking meliputi informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainsebagainya dapat diakses langsung melalui handphone nasabah.

Hal lain yang membuat mobile banking makin populer adalah nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui mobile banking dengan jangkauan konektivitas jaringan yang luas melebihi melebihi internet banking.

Walaupun canggih, ternyata mobile banking punya kelemahan juga yang harus disadari oleh pengguna mobile banking. Berikut ini merupakan kekurangan dari mobile banking.

b. Kekurangan Mobile Banking yang Harus Disadari Pengguna Mobile Banking

Fitur keamanan menjadi salah satu isu penggunaan mobile banking ini. Hal ini setelah para ahli keamanan secara umum setuju bahwa mobile banking lebih aman daripada online banking karena sangat sedikit virus dan trojan yang menyerang smartphone, namun demikian pengguna mobile banking ternyata lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan “smishing.” Penyebab penipuan ini lebih banyak disebabkan oleh pengguna mobile banking menerima SMS palsu yang menanyakan detil

rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan. Modus seperti ini telah berhasil membuat banyak orang yang terjebak dan uangnya terkuras.

Walaupun sistem online banking punya fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi sehingga hacker tidak dapat membaca data yang dikirimkan, namun hal ini tidak berlaku manakala smartphone-nya dicuri. Celakanya lagi banyak orang mengatur agar perangkat smartphone mereka dapat menyimpan password atau menggunakan password dan pin yang tidak aman atau dapat ditebak dengan mudah.

Isu kekurangan mobile banking yang lain adalah mengenai Kompabilitas. Untuk dapat mengakses mobile banking secara maksimal nasabah memerlukan smartphone. Bahkan beberapa bank tidak menyediakan mobile banking untuk ponsel selain smartphone seperti iPhone, dan Blackberry. Selain itu dukungan software mobile banking pihak ketiga tidak selalu kompatibel bagi semua jenis smartphone. Jika nasabah tidak memiliki smartphone, tipe dari mobile banking yang dapat digunakan biasanya terbatas sehingga beberapa fitur tidak dapat diakses. Melakukan pengecekan rekening tabungan melalui SMS tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih misalnya transfer antar rekening umumnya tidak tersedia bagi pengguna ponsel model lama sehingga tetap saja harus menggunakan smartphone.

Operabilitas ponsel menjadi tantangan tersediri bagi layanan mobil ebanking ini, di mana ada sejumlah besar perangkat ponsel yang berbeda dan itu merupakan tantangan besar bagi bank untuk menawarkan solusi mobile banking pada setiap jenis perangkat. Beberapa dari perangkat ini mendukung Java ME dan lain mendukung SIM Application Toolkit, browser WAP, atau hanya SMS.

Biaya sebenarnya tidak terlalu signifikan berpengaruh jika nasabah telah memiliki perangkat yang sesuai, namun sayangnya beberapa institusi finansial mengharuskan pembayaran lebih untuk layanan mobile banking. Di luar itu masih ada juga biaya software. Biaya ekstra untuk nasabah ini secara cepat bertambah, terutama ketika nasabah sering mengakses mobile banking sehinggga menjadi tambahan pendapatn tersendiri bagi bank.

Bagaimanapun juga dibandingkan dengan sms banking atau internet banking sekalipun, mobile banking ini lebih mudah untuk dipraktekkan karena kita tidak perlu mengingat kode-kode dalam transaksi yang dilakukan. Selain itu, dalam menggunakan mobile banking, apabila kita tidak memiliki pulsa, kita masih tetap bisa menggunakan fitur ini selagi mendapatkan koneksi internet seperti wifi. Namun perlu diperhatikan, Anda harus menghapus semua data yang tertinggal pada handphone apabila Anda akan menjualnya suatu saat nanti, untuk mencegah terjadinya tindak kriminal dan penyalahgunaan fitur ini. Jadi

pergunakanlah kemudahan yang telah diberikan ini, namun ingat Anda harus tetap untuk waspada dan berhati-hati dalam menggunakan kemudahan yang diberikan.[7]

c. Cara Mendapatkan Fasilitas Mobile Banking

Fitur ini dapat Anda akses melalui dua cara. Pertama adalah dengan menggunakan aplikasi dengan cara mengunduh aplikasi layanan mobile banking di app-store yang disediakan pada smartphone yang Anda miliki. Cara kedua adalah dengan mengakses melalui menu provider. Namun tidak semua provider memiliki layanan mobile banking ini, hanya ada beberapa provider yang menyediakan layanan mobile banking. Seperti salah satu contohnya adalah mobile banking BCA yang dapat diakses melalui provider Indosat, XL, dan Telkomsel.

Bagaimana cara mendaftar mobile banking? Kami akan memberikan ulasan cara mudah mendaftar mobile banking yang menggunakan aplikasi Android yang sedang tren saat ini. Mendaftar mobile banking android bisa Anda lakukan sendiri dengan mudah melalui tahapan sebagai berikut:

1) Mengunduh di situs bank dimana Anda ikut layanan mobile banking.

[7] Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006, hal. 200

2) Mengirim SMS dengan format sesuai dengan yang diberikan oleh bank di mana Anda menjadi nasabah, misalnya untuk bank mandiri ketik "Reg Mobile" lalu kirim ke nomor 3335.
3) Setelah aplikasi berhasil diunduh, silahkan membuat password dan identitas rahasia yang nantinya akan Anda gunakan untuk login.
4) Jika masih belum jelas silahkan menghubungi customer servis di bank Anda.[8]

d. Jenis-Jenis Transaksi Dalam Mobile Banking

Berikut ini transaksi-transaksi yang dapat dilakukan menggunakan Mobile Banking, yaitu:

1) Transfer dana
2) Transfer antar rekening
3) Transfer Antar Bank
4) Informasi saldo
5) Mutasi rekening
6) Pembayaran
7) Pembayaran Tagihan PLN
8) Pembayaran PLN Non Tagihan Listrik
9) Pembayaran Tagihan Telepon
10) Pembayaran Kartu HALO

[8] Muhammad syafi' antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, hal. 160

11) Pembayaran XL Postpaid
12) Pembayaran Esia Postpaid
13) Pembayaran Smartfren Postpaid
14) Pembayaran Speedy
15) Pembayaran Telkomvision
16) Pembayaran Pendidikan
17) Pembayarn kartu kredit
18) Pembayaran Asuransi.
19) Pembelian (isi ulang pulsa, saham)[9]

e. Keuntungan Menggunakan Mobile Banking

Berikut merupakan keuntungan menggunakan fasilitas Mobile Banking, yaitu:

1) Mobile banking memiliki kelebihan dibandingkan internet banking. Untuk mengakses online banking, nasabah harus memiliki koneksi internet dan komputer. Ini merupakan masalah bagi negara-negara berkembang karena tidak semua orang memiliki komputer ataupun jaringan internet. Akan tetapi pada mobile banking, konektivitas bukan merupakan masalah. Nasabah bisa mendapatkan konektivitas mobile meskipun pada daerah terpencil dan juga pada saat memiliki masalah dengan jaringan internet.

[9] Assauri, S. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. (Jakarta : LPFEUI. 1998)

2) Nasabah dapat membuat transaksi atau membayar tagihan kapanpun. Mobile banking menghemat banyak waktu.
3) Mobile banking melalui HP sangat mudah untuk dimengerti. Tampilan dari mobile banking juga sangat simple. Nasabah hanya perlu mengikuti instruksi untuk melakukan transaksi. Hal ini juga menghemat pencatatan dari transaksi yang dilakukan.
4) Mobile banking mengefektifkan biaya. Kebanyakan bank menyediakan fasilitas mobile banking dengan biaya yang rendah dibandingkan online banking.
5) Mobile banking mengurangi resiko penipuan. Nasabah akan mendapatkan SMS ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan menerima pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
6) Mobile banking juga memberikan keuntungan bagi bank. Mobile banking mengurangi biaya dari tele-banking dan lebih ekonomis.
7) Mobile banking melalui HP sangat menguntungkan bagi bank karena merupakan fasilitas tambahan yang mempermudah konsumen melakukan transaksi, sehingga bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka.
8) Bank dapat menjangkau nasabah mereka dengan mobile banking.

9) Bank juga dapat melakukan promosi dan menjual produk mereka dan layanan seperti kartu kredit, pinjaman, dan lainnya pada kelompok nasabah tertentu.

10) Berbagai layanan seperti informasi kredit/debit, informasi pembayaran rekening, informasi jumlah tabungan, histori transaksi, fasilitas pengiriman uang, dan lainnya dapat diakses langsung melalui HP nasabah.

11) Nasabah dapat mentransfer uang secara langsung pada rekening bank yang sama maupun beda melalui mobile banking.[10]

f. Kekurangan Menggunakan Mobile Banking

Berikut merupakan kekurangan menggunakan fasilitas Mobile Banking, yaitu:

1) Keamanan

Para ahli keamanan secara umum setuju bahwa mobile banking lebih aman daripada online banking karena sangat sedikit virus dan trojan yang menyerang HP. Akan tetapi bukan berarti mobile banking kebal terhadap ancaman keamanan. Pengguna mobile banking lebih rentan diserang penipuan yang dinamakan “smishing.” Hal ini terjadi ketika seorang pengguna mobile banking menerima SMS palsu yang

[10] Veithzal Rivei dan Andria Permata Veithzal, *Credit Management Handbook Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Mahasiswa, Bankir dan dan Nasabah,* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hal. 476

menanyakan detil rekening bank dari seorang hacker yang menyamar sebagai institusi keuangan. Banyak orang yang terjebak pada trik semacam ini dan dikuras uangnya melalui penipuan ini.

Online banking biasanya dilakukan melalui koneksi yang terenkripsi sehingga hacker tidak dapat membaca data yang dikirimkan, akan tetapi harus diingat konsekuensi bahwa HP dapat dicuri. Sementara seluruh aplikasi perbankan memerlukan nasabah untuk memasukkan password maupun pin, banyak orang mengatur agar perangkat HP mereka dapat menyimpan password atau menggunakan password dan pin yang tidak aman atau dapat ditebak dengan mudah.

2) Kompabilitas.

Nasabah memerlukan smart phone untuk dapat mengunakan mobile banking secara maksimal. Mobile banking tidak tersedia pada setiap HP. Beberapa bank bahkan tidak menyediakan mobile banking sama sekali. Sedangkan yang lainnya mengharuskan nasabah untuk memakai aplikasi mobile banking yang tersedia hanya pada smart phone yang terkenal seperti iPhone, dan Blackberry. Software mobile banking pihak ketiga tidak selalu mendukung bagi semua jenis HP. Jika nasabah tidak memiliki smart phone, tipe dari mobile banking yang dapat digunakan biasanya terbatas. Melakukan pengecekan rekening tabungan

melalui SMS tidak menjadi masalah, akan tetapi fitur yang lebih canggih misalnya transfer antar rekening umumnya tidak tersedia bagi pengguna HP jadul.

3) Biaya

Biaya dari mobile banking mungkin tidak signifikan jika nasabah telah memiliki perangkat yang sesuai, akan tetapi nasabah tetap harus membayar biaya data dan SMS. Beberapa institusi finansial mengharuskan pembayaran lebih untuk layanan mobile banking, dan nasabah harus membayar biaya software. Biaya ekstra ini secara cepat bertambah, terutama ketika nasabah mengakses mobile banking dengan sering.[11]

B. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan, tetapi kesimpulan itu belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya. Tujuan penelitian menggunakan hipotesa agar dalam kegiatan penelitian berfokus hanya pada informasi atau data yang diajukan dalam penelitian. Mengacu pada latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Ho : minat nasabah BTN berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking.

[11] Assauri, S. *Manajemen Produksi dan Operasi.* Edisi Revisi. (Jakarta : LPFEUI. 1998)

2. Ha : minat nasabah BTN tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking.

BAB lll

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterprestasi. [1]

Dimana analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis pengaruh penempatan dan pendidikan tenaga kerja terhadap kinerja karyawan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT. BTN KCS Pekanbaru. Penelitian ini mulai pada tanggal 07 November sampai 07 Desember 2018 sampai skripsi ini di munaqasahkan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang

[1]Cholid Narbuko,Dkk,*Metodologi Penelitian*,Pt Bumi Aksara,Jakarta,2015.hal 44.

sedang diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan dan jawaban nasabah terhadap angket yang disebarkan dari nasabah yang menggunakan Mobile Banking pada PT. BTN KCS Peaknbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain untuk tujuan tertentu yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara spesifik. [2]

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Agar dapat diketahui dengan jelas mengenai populasi dan sampel. Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.[3] Adapun jumlah populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 1.416 orang yang terdiri dari nasabah yang menggunakan Mobile Banking.

[2]Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam,* Prenadamedia Group,Jakarta,2015,hal.171.

[3] Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam,* Prenadamedia Group,Jakarta,2015,hal.190.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[4] Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel.[5]

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, maka penulis menggunakan dengan rumus slovin yaitu:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : batas ketelitian yang diinginkan/galat pendugaan.

$$n = \frac{1416}{1 + 1416\ (0.1)2}$$

$$n = \frac{1416}{15.16}$$

n = 93.40

n = 93

Maka besar sampel minimal dari populasi 93 orang.

[4] Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis,*Alfabeta,Bandung,2014,hal.116.

[5]Vivin Maharani, dkk.*Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data*, UIN-Maliki Press, Malang, 2013.hal.35.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.[6] Adapun pihak yang diwawancarai oleh peneliti adalah karyawan PT. BTN KCS Pekanbaru.

2. Kuesioner

   Kuesioner atau daftar pertanyaan memiliki isi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Kuesioner ini diajukan secara tertulis kepada nasabah PT. BTN KCS Pekanbaru untuk mengetahui berapa besar minat nasabah dalam menggunakan Mobile Banking.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi adalah mengumpulkan data-data tertulis mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan meminta dokumen-dokumen yang telah dipublikasikan kepada pegawai bank.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis regresi linier berganda

   Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi dengan dua atau lebih independent variable. Metode analisis regresi linier barganda ini

[6]Cholid Narbuko,Dkk,*Metodologi Penelitian*,Pt Bumi Aksara,Jakarta,2015.hal 83.

berfungsi yaitu untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan mengunakan alat bantu aplikasi *software spss*.

Dalam menganalisis data yang ada pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Secara kuantitatif, penulis mengunakan analisis linier barganda[7]:

$$y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y : Minat nasabah

a :Konstanta

b1,2 : Koefisien Regresi Parsial

X1 : Dorongan dari dalam diri individu

X2 : Motif social

e : standar eror

2. Koefisien korelasi

Korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan dan menguji hipotesis hubungan antara variabel. Dalam penelitian ini hubungan antara variable dorongan dari dalam diri individu (X1) dan

[7]Nano Prawoto,Dkk. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis,* Pt Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2016. hal.45.

motif social (X2) dengan minat nasabah (Y). Dengan rumus sebagai berikut[8]:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\Sigma x_i{}^2 - (\sum x_i)^2}\sqrt{n\Sigma y_i{}^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Dimana :

r : koefisien korelasi hubungan x dan y

X : dorongan dari dalam indvidu dan motif social

Y : minat nasabah

n : jumlah responden

3. Koefisien determinan

Koefisien determinan (R^2) berfungsi untuk mengetahui signifikan variabel maka harus dicari koefisien determinan (R^2). Koefisien determinan menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus yang dipakai dalam koefisien determinan (R^2) adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)^2}{\sqrt{[n\Sigma x^2] - (\sum x)^2]\,[n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

[8]Vivin Maharani, dkk.*Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, UIN-Maliki Press, Malang, 2013.hal.63.

R : nilai koefisien

$\sum x$: jumlah variabel x

$\sum xy$: jumlah hasil perkalian variabel x dengan y

$(\sum x^2)$: jumlah kuadrat dari pengamatan variabel x

$(\sum x)^2$: jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y^2)$: jumlah kuadrat dari pengamatan variabel y

$(\sum y)^2$: jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel y

n : jumlah pasangan pengamatan y dan x

3. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Suatu skala atau intrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memeberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Ia melihat seberapa skor-skor yang diperoleh

seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan berbeda. Beberapa teknik yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas instrument adalah stabiitas pengukuran yang dapat diperoleh melalui test-retest, dan parallel form reliabily, dan konsistensi ukuran yang diperoleh melalui reliabitas belah dua, koefisien alpha, dan lain sebagainya.

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{K}{K-1}\right) + \left(\frac{S2r - \sum s21}{S2x}\right)$$

Dimana :

a : koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K : jumlah item pertanyaan yang di uji

∑S21 : jumlah varian skor ite,

S2x : varian skor-skor tes (seluruh ite K)

5. Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias, dan konsisiten.

a. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang

dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistic parametik. Pengujian normalitas data menggunakan uji kolmogoor-smirnov one sampel test dengan rumus :

$$D = \frac{Max}{Fo(Xi) - SN(Xi)}$$

$$SN(Xi) = \frac{Fi}{N}$$

Fo (X) = fungsi distribusi komulatif yang ditentukan.

SN (X) = distribusi frekuensi komulatif yang diobservasi dari suatu sampel random dengan N observasi. i = 1,2,….N

Adapun kriteria uji : jika probabilitas signifikan > 0.05 maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi hubungan /pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). **Multikolinieritas** terjadi jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 (r < 0,60). Dengan cara lain untuk menentukan multikolinieritas, yaitu dengan :

1. Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (a).

2. Nilai *variance inflation factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadarat.

Nilai *tolerance* (a) dan *variance inflation factor* (VIF) dapat dicari dengan,sebagai berikut:Besar nilai *tolerance* (a): a = 1 / VIF Besar nilai *variance inflation factor* (VIF): VIF = 1 / a ~ Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika a hitung VIF. ~ Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika a hitung > a dan VIF hitung < VIF.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama, disebut **homoskedastisitas**. dan jika varoansnya tidak sama disebut terjadi **heteoskedastisitas**. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi **heteroskedastisitas**.

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara **Z prediction (ZPRED)** untuk variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya

(SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi – Y rill).

Homoskedastisitas terjadi jika titik-titik hasil pengolahan data antara **ZPRED** dan **SRESID** menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang tertentu.Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

6. Uji hipotesis

Untuk mengetahui keberartian koefisien jalur, dilakukan pengujian hipotesis dengan uji F (pengujian secara keseluruhan) dan uji t (pengujian secara individu atau secara parsial) sebagai berikut :

a. Uji t

Untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) secara parsial berpengaruhnya atau tidaknya maka digunakan uji t dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t : nilai t terhitung

r : nilai koefisien korelasi

n : jumlah data

b. Uji F

Uji f adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Uji f dengan rumus :

$$f = \frac{R^2\sqrt{n-m-1}}{m\,(1-R^2)}$$

Dimana :

n : jumlah responden

m : jumlah variabel bebas

pengujian ini mengunakan bantuan software spss dengan langkah-langkah sebagai berikut:

H_o= secara bersama-sama (serentak) berpengaruh positif dan singnifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1= secara bersama-sama (serentak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan (KPK):

H_o diterima, apabila tingkat signifikan $\geq 0{,}05$

H_1diterima, apabila tingkat signifikan $\leq 0{,}05$

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank BTN Syariah KC Pekanbaru

Sejarah Berdirinya Bank BTN ~ Bank Tabungan Negara atau biasa disingkat dengan BTN atau Batare merupakan satu diantara empat bank BUMN di Indonesia, bank lainnya yang yaitu BNI, BRI, dan Bank Mandiri. Sama halnya dengan bank BNI dan Mandiri, BTN sudah berdiri cukup lama bahkan sebelum kemerdekaan Indonesia.Berikut ini kami berikan informasi sejarah berdirinya serta perkembangannya Bank BTN yang kami kutip dari situs resminya.

BTN berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintah Belanda pada tahun 1897 dan pada tahun 1950 "Postpaarbank" berubah nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI.[1] Setelah itu "Bank Tabungan Pos" berubah nama lagi menjadi Bank Tabungan Negara yang kita kenal sekarang ini pada tahun 1963.

Dalam perkembangannya, Bank BTN Ditunjuk pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah, dan pada tahun 1989 BTN mulai beroperasi sebagai bank

[1] *http://bank-btn.blogspot.com*

komersial dan menerbitkan obligasi pertama dan lima tahun setelahnya BTN memperoleh izin dari pemerintah untuk beroperasi sebagai Bank Devisa.[2]

Pada tahun 2002 BTN ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial.Sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) pertama di Indonesia. Pada tahun 2009 Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia dan pada tahun 2012 Bank BTN melakukan RightIssue.

No	Tahun	Keterangan
1	1897	BTN berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintah Belanda
2	1950	Perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI
3	1963	Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara
4	1974	Ditunjuk pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah
5	1989	Memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama
6	1994	Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa

[2]*http://www.btn.co.id*

7	2002	Ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial
8	2009	Sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) pertama di Indonesia
9	2009	Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan *listing* di Bursa Efek Indonesia
10	2012	Bank BTN melakukan *Right Issue*

2. Visi dan Misi PT. Bank BTN Syariah KC Pekanbaru

Visi :

1. Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.[3]

Misi :

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk,jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas,profesional dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prisip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shereholder Value.

[3]Dokumen PT. BTN KC Syariah Pekanbaru

5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.[4]

3. Moto, Slogan dan Tagline PT. Bank BTN Syariah KC Pekanbaru

" SAHABAT KELUARGA INDONESIA ".

4. Profil PT. Bank BTN Syariah KC Pekanbaru

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897.Pada tahun 1942, pada masa pendudukan Jepang di Indonesia, bank ini dibekukan dan digantikan dengan Tyokin Kyoku.

Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Kantor Tabungan Pos. Nama dan bentuk perusahaan selanjutnya berubah beberapa kali hingga akhirnya pada tahun 1998 diubah menjadi nama dan bentuk resmi yang berlaku saat ini yaitu di Bank Tabungan Negara setelah proklamasi kemerdekaan mendasari pengambilalihan Tyokin Kyoku dari pemerintah Jepang. Bank BTN diprakarsai oleh bapak Darmosoetanto dan diganti dengan nama Bank Tabungan Pos dan beliau ditunjuk oleh pemerintah sebagai direktur utama dan mengemban tugas pertama yaitu menukar uang Jepang dengan ORI atau Oeang Republik Indonesia.[5] Pada akhirnya pada tahun 1968 Bank Tabungan

[4]Dokumen PT. BTN KC Syariah Pekanbaru
[5]*http://bank-btn.blogspot.com*

Pos dikukuhkan menjadi Bank Tabungan Negara hal ini di dasarkan pada UU No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968.

Bank BTN memiliki visi bahwa Bank BTN ingin Menjadi Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.Bank BTN serius untuk merealisasikan program sejuta rumah yang telah dicanangkan oleh Presiden RI.Sejumlah aksi telah dilakukan oleh Bank BTN perusahaan serius untuk bagaimana dapat mempercepat realisasi dari program tersebut. Termasuk menggelar pameran perumahan di 12 kota yang perusahaan lakukan saat ini. Kegiatan ini merupakan rangkaian dari strategis korporasi dalam menjaring masyarakat yang ingin membeli rumah dengan skim KPR sekaligus dalam rangka pemenuhan program sejuta rumah.

5. Struktur Organisasi

Dari struktur organisasi diatas mempunyai tugas dan wewenang masing-masing bagian, yaitu:

1. Kepala cabang (*branch manager*)
    a. Mengambil keputusan dan kebijakan yang akan dilaksanakan di BTN Syariah;
    b. Menetapkan kebijakan untuk melaksanakan kepengurusan dan pengelolaan bank;
    c. Menyusun dan menyampaikan rencana kerja tahunan;
    d. Menyetujui atau tidaknya sebuah permohonan pembiayaan;
    e. Melaporkan perkembangan bank pada Rapat Umum Pemegang Saham secara periodik.
2. *General Branch Administration*
    a. Kelancaran aktifitas kesekretarian kepala cabang
    b. Penatausahaan surat-suratnya di kantor cabang
    c. Akurasi dan kelengkapan kartu pengawasan anggaran
    d. Penatausahaan logistik di kantor cabang.
3. *General Branch Administration* Office (Kartu Pengawas Anggota)
    a. Mencatat jumlah anggaran yang disetujui oleh KP dan KPA
    b. Membukukan semua transaksi yang menyangkut biaya operasional dalam Kartu Pengawasan Anggota (KPA)

c. Melakukan rekonsiliasi antara KPA dengan sandi GL pada neraca keuangan.

4. *General Branch Administration office*/ Logistik (Bag. Umum)
    a. Melakukan aktifitas berkaitan dengan aktiva tetap kantor cabang, mulai dari pengadaan, pemeliharaan, penyusutan, dan penghapusan
    b. Mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik
    c. Mengendalikan semua biaya yang berkaitan dengan kegiatan kantor cabang.
5. *Secretary* (Sekretaris BM)
    a. Mengatur segala aktifitas dan segala administrasi kesekretariatan bagi kepentingan kepala cabang
    b. Melaksanakan kesekretariatan kepala cabang.
6. *Personalia*
    a. Penatausahaan kepegawagaian di kantor cabang
    b. Akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegaian
    c. Pelaksanaan pembayaran hak-hak pegawai.
7. *Financing Service Officer* (Layanan Pembiayaan)
    a. Layanan informasi pembiayaan, pelunasan pembiayaan dan penyelesaian klaim nasabah yang berkualitas
    b. Layanan permohonan pembayaran ekstra dan *advance payment*
    c. Layanan penerimaan permohonan klaim asuransi pembiayaan
    d. Kelengkapan dan kebenaran data pelunasan dan klaim nasabah.

8. *Financing Analyst Service Retail* (Layanan Pembiayaan Ritel)
    a. Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan (pembiayaan kepemilikan rumah)
    b. Proses pemberian pembiayaan
    c. Pembentukan master baru pembiayaan dengan benar dan akurat
    d. Kebenaran dan kelengkapan berkas permohonan pembiayaan
    e. Kebenaran dan kelengkapan berita acara pengikatan (SPD5) kemudian diserahkan ke kepala unit.
9. *Financing Service Analyst Coorporate* (Layanan pembiayaan analis koorporat)
    a. Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan umum
    b. Proses pemberian pembiayaan umum yang sesuai dengan ketentuan bank
    c. Pembentukan master baru pembiayaan umum dengan benar dan akurat
    d. Kebenaran, kelengkapan dan legalitas permohonan pembiayaan umum
    e. Mengikuti perkembangan informasi yang mengandung resiko serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas pembiayaan
    f. Penelitian ulang persyaratan permohonan pembiayaan
    g. Pelaksanaan akad pembiayaan umum
10. *Financing Administration Officer* (Administrasi Pembiayaan)
    a. Pelaksanaan OTS (kelayakan usaha dan penghasilan) calon debitur
    b. Pelaksanaan transaksi nilai dan kehandalan agunan

c. Proses administrasi pencairan pembiayaan dan bank garasi

d. Proses pengelolaan pencairan dana jaminan.

11. *Financing Document* (Petugas Dokumen Pembiayaan)

a. Penyelesaian atas dokumen pembiayaan yang belum diterima bank

b. Penatausahaan, penyusunan dan penyimpanan dokumen kredit

c. Penatausahaan dokumen pembiayaan di sistem

d. Pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengambilan dokumen pembiayaan.

12. *Financing Recovery*

a. Kelancaran pembayaran angsuran pembiayaan

b. Pembinaan pembiayaan retail

c. Melaksanakan strategi pembinaan dari atasannya yang terkait dengan pembinaan pembiayaan

d. Akurasi data statis berdasarkan data lapangan.

13. *Accounting and Control officer* (Akuntansi dan Kontrol Arsip)

a. Memastikan bahwa semua bukti, listing dan jurnal transaksi telah benar

b. Melakukan pengarsipan semua map teransaksi operasional bank, sesuai dengan peraturan yang berlaku

14. *Accounting and Control – General Ledger*

a. Rekonsiliasi SL-GL

b. Penyelesaian suspensi dan selisih akibat system

c. Akurasi *entry* nota jurnal SL-GL

d. Percetakan laporan keuangan kantor cabang.

15. *Internal Control*

a. Pemeriksaan kebenaran atas arus teransaksi operasional bank telah sesuai dengan peraturan yang berlaku

b. Mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan ekteren maupun intern

c. Kebenaran data-data laporan keuangan.

16. *Reporting*

a. Penyusunan laporan keuangan untuk pihak eksteren

b. Pemantauan laporan keuangan baik intern maupun ekstern

c. Berlangsungnya proses dan kinerja kantor cabang.

17. *Costumer Service* (CS)

a. Memberikan pelayanan informasi kepada nasabah, berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan kredit, serta memberikan pelayanan kepada relasi bank lainnya;

b. Memebuat daftar mutasi hatian tabungan, deposito, dan memantau perubahan besarnya nisbah bagi hasil;

c. Melkukan pedebetan atas rekening tabungan deposito untuk keperluan angsuran/ pelunasan kewajiban debitur dan hal lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;

d. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, seperti: tabungan batara, tabungan giro, dan tabungan haji;

e. Menata berkas-berkas/ dokumen yang berkaitan dengan jasa nasabah;

f. Marketing produk bank.

18. *Teller*

a. Membuka/ menutup *vault* (khasanah) dan brankas;

b. Melayani, mencatat/ membukukan setiap transaksi kas dan meneruskan bukti transaksi tersebut kepada *accounting* secara bertahap setiap hari kerja;

c. Mensortir dan mengklasifikasikan pecahan mata uang dan mencocokkan dengan daftar posisi kas yang dibuat pada hari tersebut;

d. Mengembalikan sis akas ke dalam brankas setelah jam tutup kas pada hari bersangkutan.

6. Produk-produk dan Jasa PT. Bank BTN Syariah KC Pekanbaru[6]

1. Produk dan Jasa Layanan BTN Syariah

a. Produk-produk BTN Syariah Pendanaan (*funding*)

1) Tabungan BTN Batara iB

Produk simpanan dana ini berakad "Wadi'ah" (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

2) Tabungan BTN PRIMA

Produk simpanan ini berakad "Mudharabah Mutlaqah" (Investasi), bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

[6]Brosur (*Product Profile*) PT. BTN KC Syariah Pekanbaru

3) Tabungan BTN Haji & Umroh

   Tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dan ibadah umroh dengan akad “Mudharabah Mutlaqah”, bank memberikan bagi hasil yang menguntugkan dan kompetitif.

4) Tabungan BTN Qurban

   Tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad “Mudharabah aaaaamutlaqah”, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

5) Tabunganku

   Tabungan dengan akad Wadi’ah (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik.Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia funa menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) Tabungan BTN Simpel

   Tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan akad “Wadi’ah” (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

7) Tabungan BTN Emas

   Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan

danauntuk berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan dimasa yang akan datang.

8) Giro BTN

Tujuan pembukaan rekening adalah Produk simpanan dengan prinsip "Wadiah" (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktivitas bisnis.

9) Giro BTN Prima

Produk simpanan dengan prinsip "mudharabah mutlaqah", nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktivitas bisnis.

10) Deposito BTN

Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip "Mudharabah Muthalaqah" (investasi).

11) Deposito On Call BTN

Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip " Mudharabah Muthalaqah" (investasi).

b. Produk-produk pembiayaan (*financing*)[7]

1. KPR BTN Bersubsidi
2. KPR BTN Platinum
3. KPR BTN Indent

[7]Wawancara Karyawan BTN (Indra Yudha), 23 Juli 2018

Tujuan Pembiayaan Pembiayaan kepada Nasabah perorangan dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukan, rusun, atau apartemen dengan akad Isthisna' (pesanan).

4. Pembiayaan Properti BTN

   Tujuan Pembiayaan adalah Pembiayaan kepada Nasabah untuk kepemilikan asset bersama berupa pembelian properti baru atau pembiayaan ulang/refinancing kepada nasabah yang telah dimiliki properti dengan akad musyawarah mutanaqisah.

5. Pembiayaan bangun Rumah BTN

   Tujuan Pembiayaan adalah Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad murabahah (jual beli) dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal.

6. Pembiayaan multimanfaat BTN

   Tujuan pembiayaan adalah Pembiayaan bagi para pegawai dan pensiunan yang digunakan untuk keperluaan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad "murabahah" (Jual beli).

7. Pembiayaan Multijasa BTN

   Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umroh pernikahan) bagi nasabah.Pembiayaan ini menggunakan akad kafalah bil ujroh.

8. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

   Tujuan pembiayaan kepada nasabah perorangan murabahah (jual beli) dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukan untuk kepentingan pribadi.

9. Pembiayaan Tunai Emas BTN

   Tujuan pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan qardh yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dengan disertai surat gadai sebagai penyerahan marhun (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (murtahin).

10. Pembiayaan Emasku BTN

    Tujuan pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat antam.

11. Pembiayaan Modal Kerja BTN

    Tujuan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menjalankan usaha produktif selain usaha pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan dengan akad mudharabah (investasi).

12. Investasi BTN

    Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dan nasabah yang menjalankan usaha produktif, guna pembelian/ pengadaan barang-

barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk aktivitas usaha/investasi dan dilaksanakan dengan akad murabahah (jual bali) atau mudharabah (investasi).

13. Pembiayaan Konstruksi BTN

Tujuan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabahyang menjalankan uasaha produktif berupa pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan sesuai dengan akad Musyarakah.

c. E-Channel

1. Atm BTN dan BTN Contact Center

a) Transaksi:

1) Tarik tunai
2) Transfer antar rekening BTN Syariah
3) Transaksi ke rekening BTN Konvensional
4) Transfer ke Bank lain
5) Transfer ke Bank lain untuk pembayaran kartu Kredit (BRI, CIMB Niagara, ANZ, HSBG, Bukopin, Mega, Permata, UOB, BII, dll).

b) Informasi:

1) Informasi saldo (tabungan, giro perorangan)
2) Informasi mutasi 5 transaksi terakhir
3) Informasi pembiayaan
4) Informasi produk BTN.

c) Pembayaran:

1) Telepon pasca bayar (Telkom, Telkomsel, Flexi, Indosat, Matrix, XL/Axis, dan Speedy)
2) TV berlangganan (Trans Vision, Telkom Vision dan Yes TV)
3) Tiket pesawat (Garuda da Lion)
4) PLN Pasca Bayar/berlangganan
5) Telkom finpay (pembayaran transaksi online seperti belanja, tiket pesawat, kereta api, dll)
6) Virtual Account (Lembaga yang telah bekerjasama).

d) Pembelian:

1) Pulsa Telepon pra bayar (Telkomsel, Flexi, IM3, XL/Axis) PLN Prepaid (Token PLN).

2. BTN Contact Center dapat diakses melalui :
   a. Public switched Telephone network (PSTN), No.1500286 (Lokal).
   b. Handphone: (Kode area) 1500286 untuk handphone gunakan awalan kode area, misalnya: Jakarta 021 1500286, Surabaya 031 1500286, Medan 061 1500286, (Sesuai Provider).
3. Menu Fitur BTN Contact Center

   Fasilitas:

   1) Informasi saldo nasabah perorangan.

2) Informasi kredit (pembiayaan konsumer)
   a) KPR
   b) Multijasa
   c) Multimanfaat
   d) PKB
   e) Tunai emas
   f) Talangan Haji.
3) Layanan BTN Prioritas
4) Pemblokiran kartu
5) ATM
6) Layanan promo produk simpanan, produk kredit dan syariah (informasi produk).

4. Mobile Banking BTN Syari'ah

   Pendaftaran dan Penghapusan Mobile Banking dapat dilakukan melalu mesin ATM Bank BTN

   a. Daftar: Tahapan Transaksi lainnya – E Channel – SMS Banking – pendaftaran Mobile Banking – Tuliskan kembali PIN Mobile Banking – Pilih Jenis Rekening – Konfirmasi Pendaftaran (pastikan No. HP dan No. Rekening telah sesuai) – Bukti pendaftaran berupa struk.

b. Hapus: Tahapan Transaksi lainnya – E Channel – SMS Banking – Penghapusan Keanggotaan – Masukkan No. HP – Pilih Je

c. nis Rekening – Bukti penghapusan berupa struk.

5. Menu Mobile Banking BTN Syariah

a. Home screen: Fungsi

1) Untuk mengakses, pilih login dan masukkan 8 digit Alphanumeric PIN Mobile Banking.

2) Untuk mengubah PIN, pilih Pengaturan – Ubah Password – Masukkan Password Lama- Password baru – Konfirmasi Password baru.

b. Informasi rekening: Fungsi

1) Mengetahui saldo rekening

2) Pilih rekening untuk mengetahui 5 transaksi terakhir.

c. Transfer: Fungsi

1) Transfer ke rekening BTN (Syariah dan Konvensional)

2) Transfer ke rekening Bank lain

3) Daftar tujuan transfer, untuk mengetahui, merubah dan mengapus rekening tujuan transfer yang telah tersimpan.

d. Layanan nasabah: Fungsi

1) Inbox, untuk mengetahui pesan yang diterima dari transaksi

2) Ubah PIN, untuk melakukan perubahan PIN.

6. Mobile Wakaf uang NU BTN Syariah

   Aplikasi Mobile Payments Wakaf Uang NU BTN Syariah dapat di download melalui Playstore / App Store dan Install Pada Android dan Iphone.

7. Menu mobile Payments Wakaf Uang NU BTN Syariah :

   a. Home Screen, Fungsi: Untuk mengakses, masukkan " User Name " dan " Password " pilih login. (User name dan password harus sesuai dengan data yang dilakukkan saat Registrasi).

   b. Melakukan wakaf, Fungsi:

      1) Isi nominal uang yang akad diwakafkan lalu tekan tombol " saya bersedia wakaf "

      2) Pilih channel untuk membayar wakaf (saat ini channel yang tersedia Credit Card/ Debit BTN Card)

      3) Lakukan pengisian data Credit Card/ Debit BTN Card, jika sudah sesuai tekan tombol " process payment " untuk membayar

      4) Pada halaman ini isi OTP code sesuai konfirmasi, lalu tekan tombol "SUBMIT".

c. Status sertifikat, Fungsi:

1) Status sertifikat merupakan menu untuk melihat aktivitas pembayaran wakaf uang masing-masing wakif

2) Tekan tombol “ Ubah “ untuk melihat alamat pengiriman sertifikat wakaf uang.

d. Status sertifikat, Fungsi:

1) Jika data belum sesuai, lakukan update data, jika sesuai tekan tombol “ UPDATE “ untuk menyimpan perubahan data

2) Setelah tombol “ KONFIRM “ di tekan maka sistem akan memberitahukan bahwa permintaan untuk percetakan sertifikat sedang dalam proses.

e. History Cek untuk, melihat tanggal pembayaran, Status pembayaran dan jumlah nominal wakaf uang.

f. Profile digunakan untuk melakukan pembaharuan data profil dan password sebelumnya, jika perubahan data sudah sesuai, tekan tombol “UPDATE”.

2. JASA DAN LAYANAN

Fasilitas yang diberikan bank BTN Syariah untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan segala transaksi nasabah.

a) Kartu debit BTN Syariah, Fasilitas: layanan kartu yang memberikan kemudahan bagi nasabah melalui ATM seperti tarik tunai dan transfer,

dapat dilakukan di seluruh jaringan ATM Bank BTN, LINK, ATM Bersama, PRIMA, VISA, dan PLUS serta berbelanja di toko-toko berlogo Visa di dalam dan di luar negeri.

b) Kiriman uang, Fasilitas: layanan pengiriman uang secara real ini ke sesame BTN dan BTN Syariah serta pengiriman uang ke bank lain menggunkan fasilitas SKN, R3S, LINK, ATM bersama dan PRIMA.
c) iCash Management System (iCMS), Fasilitas: Layanan berbasis internet dengan menggunakan aplikasi browser yang digunakan untuk membantu nasabah dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efesien.
d) Payment point BTN iB, Fasilitas: layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin seperti tagihan telepon seluler, listrik, air dan pajak.
e) Payroll BTN iB, Fasilitas: Layanan bagi perusahaan, lembaga atau perorangan dalam mengelola pembayaran gaji, THR, bonus dan kebutuhan finansial lainnya.
f) Penerimaan biaya perjalanan haji, Fasilitas: yang memberikan kepastian dan kemudahan untuk mendapatkan porsi keperangkatan ibadah haji dengan sistem online dari SISKOHAT.
g) SPP Online BTN iB, Fasilitas: Layanan bagi perguruan tinggi/ sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima setoran biaya-biaya pendidikan secra online.

h) Program pengembangan operasional, Fasilitas: yang diberikan bank dengan melakukan kerjasama untuk pemberian program pengembangan operasional berupa barang, jasa atau fasilitas lainnya yang dapat diberikan di awal maupun di akhir kerjasama yang nilainya dihitung seperti tambahan jasa giro maupun nisbah/ bagi hasil deposito.

B. Gambaran Umum Responden

1. Profil Responden

Penyajian data deskriptif responden bertujuan untuk menggambarkan keadaan dan kondisi responden yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.Responden pada penelitian ini berjumlah 93 orang, yang keseluruhannya merupakan nasabah Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru. Identitas responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, lama menjadi nasabah, pekerjaan, dan penghasilan/bulan dikelompokkan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden dapat diketahui informasi tentang nasabah berdasarkan jenis kelamin seperti yang terdapat pada table berikut:

Table 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	38	41 %
2	Perempuan	55	59 %
Jumlah		93	100 %

Sumber: Data hasil penelitian lapangan (2018), data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa 41 % responden atau sebanyak 38 orang berjenis kelamin laki-laki.Sedangkan sisanya 59 % responden atau sebanyak 55 orang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahawa mayoritas nasabah Mobile Banking berjenis kelamin perempuan, karena sesuai dengan pangsa pasar yang dituju oleh marketing PT. BTN KCS Pekanbaru yaitu pasar-pasar yang ada disekitar lokasi PT. BTN KCS Pekanbaru, sekolah-sekolah dan kantor-kantor.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, dapat diketahui informasi tentang nasabah berdasarkan usia seperti yang terdapat pada table berikut :

Table 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase %
1	≤ 25 tahun	17	18 %
2	25 tahun – 34 tahun	20	22 %
3	35 tahun – 44 tahun	30	32 %
4	45 tahun – 54 tahun	14	15 %
5	≥ 55 tahun	12	13 %
Jumlah		93	100 %

Sumber: Data hasil penelitian lapangan (2018), data diolah

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dijelaskan bahwasanya responden berusia ≤ 25 tahun berjumlah 18 % atau sebanyak 17 orang,untuk responden berusia 25 – 34 tahun berjumlah 22 % atau sebanyak 20 orang, untuk responden berusia 35 – 44 tahun yang berjumlah 32 % atau sebanyak 30 orang, , untuk responden berusia 45 – 54 tahun berjumlah 15 % atau sebanyak 14 orang, sedangkan usia ≥ 55 tahun berjumlah 13 % atau sebanyak 12 orang.

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa mayoritas nasabah Mobile Banking di PT. BTN KCS Pekanbaru mayoritas nasabah yang berusia 35 – 44 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, dapat diketahui informasi tentang nasabah berdasarkan pekerjaan seperti terdapat pada table berikut :

Table 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Siswa / Mahasiswa	13	14 %
2	PNS / Karyawan Swasta	35	37 %
3	Petani	8	9 %
4	Pedagang / Wiraswasta	10	11 %
5	Industry	20	21 %
6	Lainnya	7	8 %
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Siswa/Mahasisa yaitu 13 orang atau 14 %, untuk responden memiliki pekerjan sebagai PNS/Karyawan Swasta yaitu 35 orang atau 37 %, untuk responden yang memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu 10 orang atau 11 %, untuk responden yang memiliki pekerjaan sebagai pedagang/wiraswasta sebanyak

10 orang atau 11 %, untuk responden yang memilki pekerjaan sebagai industry sebanyak 20 orang atau 21 % dan sisanya lain-lain sebanyak 7 orang atau 8 % dari jumlah responden yang ada.

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas nasabah Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru adalah berprofesi sebagai PNS/Karuawan Swasta. Sedangkan siswa/mahasiswa hanya 13 orang, petani hanya 8 orang, pedagang/wiraswasta hanya 10 orang, industry hanya 20 orang dan lain-lain hanya sebanyak 7 orang. Data ini mayoritas PNS/ Karyawan Swasta disebabkan oleh pangsa yang dituju oleh marketing pada umunya adalah para nasabah PNS/Karyawan Swasta. Pada PT. BTN KCS Pekanbaru intervensi nasabah yang menjadi sasarannya adalah nasabah pada PT. BTN KCS Pekanbaru.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan

Berdasarkan data di atas diperoleh dari responden, dapat diketahui informasi tentang nasabah berdasarkan penghasilan/bulan seperti yang terdapat pada table berikut :

Table 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan

No	Penghasilan/bulan	Jumlah	Persentase %
1	<Rp. 2 juta	13	14 %
2	Rp. 2 juta – Rp. 4 juta	19	20 %

3	Rp. 5 juta – Rp. 7 juta	25	27 %
4	>Rp. 7 juta	36	39 %
Jumlah		93	100 %

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwasanya data responden yang memilikipenghasilan/bulan < 2 juta sejumlah 13 orang atau sebanyak 14 %, untuk responden yang memilikipenghasilan/bulan Rp. 2 juta – Rp. 4 juta sejumlah 19 orang atau sebanyak 20 %, untuk responden yang memiliki penghasilan/bulan Rp. 5 juta – Rp. 7 juta sejumlah 25 atau sebanyak 27 %, sedaangkan untuk resonden yang memiliki penghasilan/bulan > 7 juta berjumlah 36 orang atau sebanyak 39%.

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa mayoritas nasabah yang menggunakan Mobile Banking pada PT. BT KCS Pekanbaru memiliki penghasilan/bulan > Rp. 7 juta yaitu sebanyak 39% atau 36 orang.

2. Pengetahuan Responden tentang Mobile Banking

Tabel 4.5

Pengetahuan Nasabah PT. BTN KCS Pekanbaru Terhadap Mobile Banking

No	Keterangan	∑	%
1	Jumlah nasabah atau responden a. Tetap	93 58	100 % 62 %

	b. Tidak Tetap	35	38 %
2	Jumlah nasabah / responden yang mengetahui fasilitas Mobile Banking a. Mengetahui b. Tidak Mengetahui	93 55 38	100 % 59 % 41 %
3	Jumlah nasabah / responden bisa menggunakan fasilitas Mobile Banking a. Bisa Menggunakan b. Tidak Bisa Menggunakan	93 45 48	100 % 48 % 52 %
4	Apabila nasabah tidak bisa menggunakan fasilitas Mobile Banking, maka tindakan nasabah adalah a. Bertanya kepada Service Assurance b. Bertanya kepada Teller c. Bertanya kepada Security	93 30 28 35	100 % 32 % 30 % 38 %
5	Jumlah nasabah / responden yang sering menggunakan fasilitas Mobile Banking a. Sering b. Tidak Sering	93 52 41	100 % 56 % 44 %
6	Sesering apa nasabah / responden menggunakan	93	100 %

	fasilitas Mobile Banking		
	a. Tidak Sering	15	16 %
	b. Sering	53	57 %
	c. Sangat Sering	25	27 %
7	Jumlah nasabah / responden yang memiliki masalah dengan fasilitas Mobile Banking	93	100 %
	a. Ada Masalah	58	62 %
	b. Tidak Ada Masalah	35	38 %
8	Masalah yang ditemukan nasabah / responden dalam fasilitas Mobile Banking	93	100 %
	a. Masalah Keamanan	35	38 %
	b. Masalah Pencurian Informasi	20	22 %
	c. Masalah Biaya	38	40 %
9	Lama nasabah / responden menggunakan fasilitas Mobile Banking	93	100 %
	a. < 1 tahun	15	16 %
	b. 1 – 2 tahun	36	39 %
	c. > 2 tahun	42	45 %

C. Jawaban Responden

Dari hasil penelitian pengaruh Fasilitas Mobile Banking Terhadap Peningkatkan Minat Nasabah pada PT. BTN KCS Pekanbaru, maka dapat diketahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang disebarkan.

Berikut ini tanggapan nasabah / responden mengenai fasilitas Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru :

Tabel 4.6

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Penggunaan Mobile Banking mempermudah dalam bertransaksi	15	16 %	48	52 %	30	32 %	0	0 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile

Banking mempermudah dalam bertransaksi.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 52 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.7

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
2	Penggunaan Mobile Banking membuat nyaman dan aman dalam bertransaksi	14	15 %	45	49 %	29	31 %	5	5 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan PT. BTN KCS Pekanbaru membuat lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi.Hal ini dapat dibuktikan degan angka sebesar 49 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Table 4.8

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
3	Penggunaan Mobile Banking dapat menghemat watu	13	14 %	49	53 %	23	24 %	8	9 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking dapat menghemat watu.Hal ini dapat dibuktikan dengan anga sebesar 53 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.9

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%

4	Penggunaan Mobile Banking sesuai dengan kebutuhan akan layanan cepat	35	38 %	52	56 %	6	6 %	0	0 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking sesuai dengan kebutuhan akan layanan cepat. Hal ini dapat dibuktikan dengan anga sebesar 56 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.10

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
5	Penggunaan Mobile	0	0 %	16	17 %	23	25 %	40	43 %	14	15 %

	Banking memberikan kendala dalam bertransaksi perbankan										

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dijelaskan bahwasanya dengan pernyataan yang menyatakan Penggunaan Mobile Banking memberikan kendala dalam bertransaksi perbankan. Maka responden yang menyatakan sanagat setuju dengan jumlah 0 responden atau 0 %, untuk pernyataan setuju dengan jumlah 16 responden atau 17 %, untuk pernyataan kurang setuju dengan jumlah 23 responden atau 25 %, untuk pernyataan tidak setuju dengan jumlah 40 responden atau 43 %, sedangkan untuk pernyataan sangat tidak setuju dengan jumlah 14 responden atau 15 a%.

Dapat disimpulkan bahwa dari 93 responden yang mengisi kuesiner sebagian besar mengatakan tidak setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking memberikan kendala dalam bertransaksi perbankan, hal ini dibuktikan dengan angak sebesar 43 % atau 40 orang.

Tabel 4.11

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
6	Penggunaan Mobile Banking membantu dalam menyelesaikan transaksi-transaksi melalui telepon	10	11 %	45	48 %	15	16 %	23	25 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking membantu dalam menyelesaikan transaksi-transaksi melalui telepon.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 48 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.12

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
7	Penggunaan Mobile Banking memberikan banyak manfaat	28	30 %	44	47 %	17	19 %	4	4 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking memberikan banyak manfaat.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 47 % atau 44 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.13

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
8	Sistem Mobile Banking sangat mudah dipahami	12	13 %	38	41 %	23	25 %	20	21 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Sistem Mobile Banking sangat mudah dipahami.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 41 % yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.14

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%

9	Mobile Banking selalu memberikan info baru	20	22 %	41	44 %	28	30 %	4	4 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking selalu memberikan info baru.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 44 % atau 41 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.15

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
10	Nasabah dapat mengakses dengan aplikasi Mobile Banking	12	13 %	52	56 %	12	13 %	17	18 %	0	0 %

	kapanpun dan dimanapun										

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Nasabah dapat mengakses dengan aplikasi Mobile Banking kapanpun dan dimanapun.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 56 % atau 52 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.16

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
11	Nasabah dalam melakukan transaksi tidak perlu mengantri saat menggunakan Mobile	23	25 %	56	60 %	14	15 %	0	0 %	0	0 %

	Banking										

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Nasabah dalam melakukan transaksi tidak perlu mengantri saat menggunakan Mobile Banking.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 60 % atau 56 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.17

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
12	Mobile Banking mengurangi tingkat keasalahan dalam bertransaksi	14	15 %	45	49 %	29	31 %	5	5 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking mengurangi tingkat keasalahan dalam bertransaksi.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 49 %atau 45 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.18

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
13	Transaksi dengan Mobile Banking tepat waktu dan dapat dipercaya	30	32 %	44	47 %	16	18 %	3	3 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Transaksi dengan Mobile Banking tepat waktu dan dapat dipercaya.Hal ini dapat dibuktikan

dengan angka sebesar 47 %atau 44 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. 19

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
14	Mobile Banking memberikan kesan aman dalam pemakaiannya	30	32 %	44	47 %	16	18 %	3	3 %	0	%

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking memberikan kesan aman dalam pemakaiannya.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 47 %atau 44 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.20

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
15	Kredibilitas pada pengguna Mobile Banking	14	15 %	45	49 %	29	31 %	5	5 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Kredibilitas pada pengguna Mobile Banking.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 49 %atau 45 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.21

Pernyataan tentang tanggapan Responden=

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%

16	Mobile Banking dapat dipercaya dalam pembayaran otomatis	20	22 %	45	48 %	25	27 %	3	3 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking dapat dipercaya dalam pembayaran otomatis.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 48 %atau 45 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.22

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
17	Mobile Banking efesien bagi	23	25 %	50	54 %	13	14 %	7	7 %	0	0 %

	nasabah										

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking efesien bagi nasabah.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 54 %atau 50 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.23

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
18	Mobile Banking meningkatan pengetahuan pengguna bagi nasabah	15	16 %	49	53 %	23	25 %	6	6 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking

meningkatan pengetahuan pengguna bagi nasabah.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 53 %atau 49 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.24

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
19	Penggunaan Mobile Banking sangat membantu tingkat produktivitas	26	28 %	33	35 %	21	23 %	13	14 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Penggunaan Mobile Banking sangat membantu tingkat produktivitas.Hal ini dapat

dibuktikan dengan angka sebesar 35 %atau 33 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.25

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
20	Mobile Banking membantu proses kinerja nasabah	8	9 %	52	56 %	29	31 %	4	4 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking membantu proses kinerja nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 56 %atau 52 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.26

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
21	Mobile Banking mampu memberikan dampak modernisasi bagi nasabah	30	32 %	53	57 %	10	11 %	0	0 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.26 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking mampu memberikan dampak modernisasi bagi nasabah.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 57 %atau 53 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.27

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
22	Mobile Banking sangat praktis dalam penggunaannya	28	30 %	44	47 %	17	19 %	4	4 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking sangat praktis dalam penggunaannya.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 47 %atau 44 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.28

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
23	Mobile Banking dapat memenuhi tuntunan profesi nasabah	29	31 %	45	49 %	14	15 %	5	5 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.28 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking dapat memenuhi tuntunan profesi nasabaha.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 49 %atau 45 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.29

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
24	Mobile Banking juga bisa digunakan sebagai sarana transaksi perbankan	20	22 %	41	44 %	28	30 %	4	4 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.29 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Mobile Banking juga bisa digunakan sebagai sarana transaksi perbankan.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 44 %atau 41 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.30

Pernyataan tentang tanggapan Responden

Butir	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS	
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
25	Dorongan untuk terus menggunakan Mobile Banking di masa yang akan datang	30	32 %	44	47 %	16	18 %	3	3 %	0	0 %

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.30 dapat dijelaskan bahwasanya lebih dari sebagian responden mengatakan setuju dengan pernyataan Dorongan untuk terus menggunakan Mobile Banking di masa yang akan datang. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 47 %atau 44 orang yang mengatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengukur sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mencapai tujuan pengukurannya, yaitu mengukur yang ingin diukurnya dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan.

Uji validitas yang digunakan yaitu analisis scale dengan melihat tabel item-total statistic dan pada kolom corrected item-total correlation kemudian dibandingkan dengan r_{tabel}0.213 atau (%). Dikatakan valid jika nilai correclation item-total correlation > r_{tabel}= 0.213.

4.31

Hasil Uji Validitas

Variable X 1			
Dorongan dari dalam diri individu	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
P1	0.385	0.213	Valid

P2	0.315	0.213	Valid
P3	0.156	0.213	Tidak Valid
P4	0.572	0.213	Valid
P5	0.579	0.213	Valid
P6	0.542	0.213	Valid
P7	0.643	0.213	Valid
P8	0.624	0.213	Valid
P9	0.705	0.213	Valid
P10	0.691	0.213	Valid
P11	0.706	0.213	Valid
Variabel X 2			
P1	0.739	0.213	Valid
P2	0.662	0.213	Valid
P3	0.663	0.213	Valid
P4	0.632	0.213	Valid
P5	0.630	0.213	Valid

P6	0.607	0.213	Valid
Variable Y			
Minat Nasabah	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
P1	0.648	0.213	Valid
P2	0.696	0.213	Valid
P3	0.601	0.213	Valid
P4	0.620	0.213	Valid
P5	0.632	0.213	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Dari hasil uji validitas yang disajikan pada tabel menunjukkan bahwa terdapat 1 pernyataan yang nilai $r_{hitung}<r_{tabel}$ (0.213) untuk variable kualitas layanan, artinya 1 pernyataan tersebut tidak berkore;asi dengan skor total data dan data tersebut dinyatakan tidak valid, sedangkan pernyataan selebihnya bernilai valid dan siap untuk dianalisis. Dan untuk variable minat nasabah menunjukkan bahwa semua $r_{hitung}>r_{tabel}$ (0.213), artinya tiap pernyataan berkorelasi dengan skor total data yang dikumpulkan sehingga data dinyatakan valid dan siap untuk dianalisis.

b. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrument dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten.Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode alpha cronbach's, nilai alpha cronbach's ditunjukkan oleh nilai alpha. Pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai alpha cronbach's, jika alpha cronbach's lebih besar dari 0,60 atau lebih baik yaitu mendekati 1 berarti instrument tersebut handal. Nilai alpha conbach's dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.32

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	23

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 16, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Cronbach Alpha untuk semua item sebesar 0.751 nilai lebih dari 0.60 atau 0.751>0.60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian telah reliablel atau dengan kata lain dapat diterima.

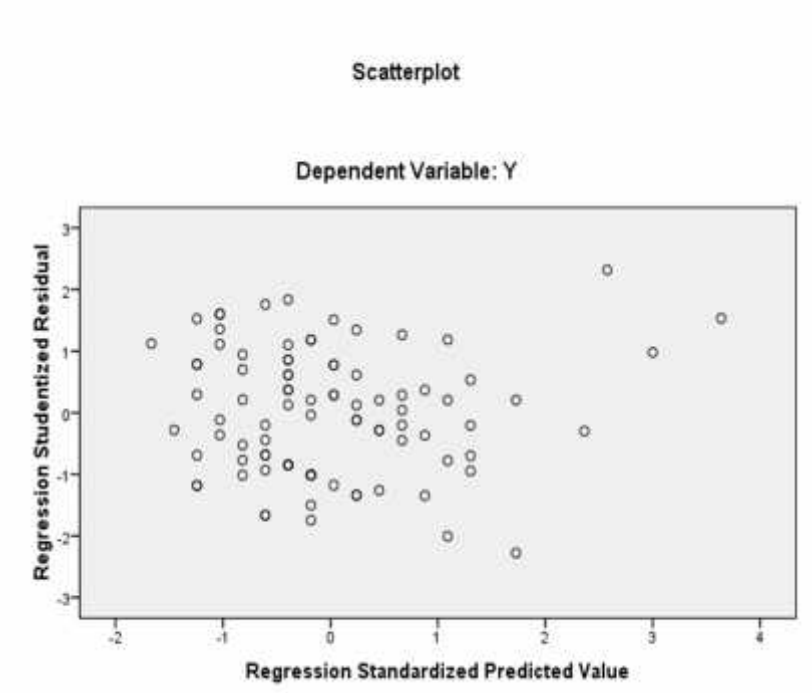
E. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau data diambildari populasi normal. Salah satucara untuk melihat normalitas adalah cara visual yaitu melalui Normal P-P Plot, ketentuannya adalah jika titik-titik masih berada disekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual menyebar normal. Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada grafik 4.1 berikut :

Grafik 4.1

Uji Normalitas



Berdasarkan grafik 4.1 pengujian normalitas terhadap kedua variable, tampak bahwa titik-titik yang ada pada kolom scatterplot menjauhi garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal tersebut.Maka dapat disimpulkan bahwa data tidak memenuhi syarat normalitas.

b. Autokorelasi

Uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi antara residual (anggota) pada serangkaian observasi tertentu dalam suatu periode tertentu.Dalam penelitian ini digunakan uji Durbin Watson.Besarnya koefisien Durbin Watson adalah antara 0 – 4.Kalau koefisien Durbin Watson sekitar 2, maka dapat dikatakan tidak ada korelasi, kalau besarnya mendekati 4, maka terdapat autokorelasi negative. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.33

Tabel 4.33

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498[a]	.248	.231	2.098

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 16, 2018

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan ketidaksamaan variasi variable pada semua pengematan dan kesalahan yang terjadi dalam memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu/lebih variable independen sehingga kesalahan tersebut tidak random.untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas koefisien signifikansi dengan tingkat signifikansi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.34 sebagai berikut :

Tabel 4.34

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.208	1.840		3.918	,000
	X1	,129	.052	.282	2.840	.015
	X2	.167	.069	.276	2.430	.017

Sumber : Data Primer OlahanSPSS 16, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel dorongan dari dalam individu (X1) sebesar 0.015 lebih kecil dari variabel motif social (X2) sebesar 0.17, dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

F. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi dengan dua atau lebih independent variable. Metode analisis regresi linier barganda ini berfungsi yaitu untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan mengunakan alat bantu aplikasi *software spss*.Hasil analisis regresi sederhana dapat dilihat pada table berikut :

Table 4.35

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.208	1.840		3.918	,000
	X1	,129	.052	.282	2.840	.015
	X2	.167	.069	.276	2.430	.017

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 16, 2018

Table 4.36

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498[a]	.248	.231	2.098

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 16,2018

Berdasarkan table 4.35 tersebut, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :Y = 7.208 + 0.129 X1 + 0.167 X2

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a= 7.208 merupakan nilai konstanta, menunjukkan bahwa sebelum dipengaruhi oleh dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2), maka minat nasabah menggunakan Mobile Banking nilainya sebesar 7.208.

X1 = 0.129merupakan nilai koefisien menunjukkan bahwa setiap kenaikan dorongan dari dalam diri individu sebesar 1 point, maka peningkatan minat nasabah akan meningkat sebesar 0.129.

X1 = 0.167 merupakan nilai koefisien menunjukkan bahwa setiap kenaikan motif sosial sebesar 1 point, maka peningkatan minat nasabah akan meningkat sebesar 0.167.

Dari hasil pengolahan data pada table 4.36, dapat diketahui bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap peningkatan minat nasabah sebesar 0.1 % sedangkan sisanya sebesar 99.9 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ditemukan dalam penelitian ini. alasan mengapa R Square berpengaruh sangat rendah dikarenakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh marketing funding kurang efektif. Selain ini banyak faktor lain yang mempengaruhi terutama kurangnya pengalaman kerja, tingkat pendidikan dan ketetapan waktu dalam penjemputan minat nasabah.

G. Uji T

Untuk mengetahui pengaruh variabel layanan Mobile Banking (X) tethadap peningkatan minat nasabah (Y), dengan hipotesis sebagai berikut :

Table 4.37

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.208	1.840		3.918	,000
	X1	,129	.052	.282	2.840	.015
	X2	.167	.069	.276	2.430	.017

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 16, 2018

Berdasarkan hasil table 4.37 di atas didapat uji t_{test}untuk variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) dengsn moti social (X2) diperoleh nilai t_{hitung} 2.840 dan 2.430.Dengan tingkat signifikan untuk X1 0.015< 0.213 dan untuk X2 0.017 < 0.213 maka hipotesis diterima.Hal ini berarti variabel dorongan dari dalam individu (X1) dan motif social (X2) berpengaruh signifikan atau positif terhadap peningkatan minat nasabah (Y).

H. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah melakukan observasi dengan menggunakan kuesioner sebagai media pengumpulan data yang kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 16. Tujuan dilakukan analisis tersebut untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif dorongan dari dalam diri

individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru.

Dengan demikian diperoleh koefisien variabel layanan Mobile Banking (X) dengan variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) sebesar 0.129 dan variabel motif social (X2)sebesar 0.167 sedangkan konstanta sebesar 7.208. Dengan demikian dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut Y= 7.208 + 0.129 X1 + 0.167 X2. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat diketahui adanya pengaruh signifikan atau positif variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).dilihat pada hipotesis yang diajukan oleh penulis disebutkan bahwa

Ho : tidak ada pengaruh dorongan dari dalam diri individu dan motif social terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking.

Ha : terdapat pengaruh dorongan dari dalam diri individu terhadap minat nasabah mengunakan Mobile Banking.

Maka didapat nilai signifikan sebesar 0.000, sedangkan nilai alpha yang digunakan adalah 0.05 atau 5 % berarti 0.000 < 0.213, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Mobile Banking.

Dengan demikian terdapat kaitan antara dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah, dimana layanan mobile banking mampu memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan minat nasabah sehingga hal ini mendukung untuk menerima tujuan dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yakni untuk mengukur sejauh mana pengaruh

dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada PT. BTN KCS Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan yaitu layanan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap peningkatan minat nasabah dengan persamaan sebagai berikut :

Y= a + b1x1 + b2x2 + e atau Y= 7.208 + 0.129 X1 + 0.167 X2. Dan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda tampek bahwa nilai konstanta sebesar 7.208 satuan, hal ini menunjukkan bahwa sebelum dipengaruhi oleh variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) sebagai variabel independen, maka peningkatan minat nasabah menggunakan Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru sudah ada sebesar 7.208. dan koefisien variabel dorongan dari dalam diri inividu (X1) sebesar 0.129 dam motif social (X2) sebesar 0.167 satuan yang berarti bahwa ada pengaruh positif antara dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah (Y) menggunakan Mobile Banking pada PT. BTN KCS Pekanbaru.

2. Berdasarkan uji hipotesis (T) apabila tingkat signifikan lebih besar dari r_{tabel} maka hipotesis diterima atau dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) berpengaruh signifikan atau positif terhadap

peningkatan minat nasabah (Y) menggunakan Mobile Banking, dari penelitian didapat hasil uji t_{test} untuk variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) dan motif social (X2) terhadap minat nasabah (Y) diperoleh nilai uji t_{test} untuk variabel dorongan dari dalam diri individu (X1) dengan moti social (X2) diperoleh nilai t_{hitung} 2.840 dan 2.430. Dengan tingkat signifikan untuk X1 0.015 < 0.213 dan untuk X2 0.017 < 0.213 maka hipotesis diterima. Hal ini berarti variabel dorongan dari dalam individu (X1) dan motif social (X2) berpengaruh signifikan atau positif terhadap peningkatan minat nasabah (Y).

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan perhitungan dari data yang dikumpulkan, maka ada beberapa saran yang ingin penulis kemukakan untuk PT. BTN KCS Pekanbaru. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Agar minat nasabah menggunakan Mobile Banking terus meningkat pada PT. BTN KCS Pekanbaru maka kualitas layanan mobile banking perlu diefektifkan.
2. Agar kualitas layanan mobile banking lebih efektif, maka PT. BTN KCS Pekanbaru sebaiknya merekrut karyawan yang berpengalaman dan yang berpendidikan dibidangnya.
3. Layanan mobile banking yang dilakukan PT. BTN KCS Pekanbaru sudah baik, namun perlu ditingkatkan karena dengan efektifnya layanan mobile banking yang diberikan kepada nasabah maka minat

nasabah pada PT. BTN KCS Pekanbaru juga akan mengalami peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Antinio, Muhammad Syafi'.*Bank Syariah dari Teori Praktek*. (Jakarta : Gema Insani Press. 2001).

Arifin Zainul, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah.* (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006).

Assauri, S. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. (Jakarta : LPFEUI. 1998).

Engel, James F. Blacwell, Roger D. MIniard, Paul W, *Prilaku Konsumen*, (Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1995).

Handayani. Perilaku melayani ditinjau dari Minat Kerja dan Konsep Diri pada Perawatan Rumah Sakit. *Skripsi* (tidak diterbitkan). (Surakarta : Fakultas Psikologi UMS. 2000).

Hendryadi, Suryani. *Metode Riset Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. (Jakarta: Prenadamedia Group. 2015).

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007).

Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

Kasmis dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: KENCANA PRENADA MEDIA GROUP. 2003).

Kotler, P. *Marketing Jilid I* (Terjemahan Herujat; Purwoko). (Jakarta : Erlangga. 1999).

Maharani, Vivin dkk.*Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Kuesioner, Dan Analisis Data*. (Malang: UIN-Maliki Press. 2013).

Maharsi, Sri. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Mobile Banking*. (Skripsi pada Prodi S1 Perbankan Syariah, Fakultas FEBI, UIN Suska Riau, 2009).

Mar'at. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. (Jakarta : Ghalia. 1981).

Muhammad. Manajemen Pembiayaan Bank Syariah. (Yogyakarta : PT. UPP AMP YKPN. 2005).

Mulyadi, Yulian. *Faktor-faktor yang Menpengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking dengan Kerangka Technology Acceptence Model (TAM)*. (Skripsi pada Prodi Ekonomi Islam Fakultas FEBI, UIN Suska Riau, tidak diterbitkan, 2012).

Narbuko, Cholid Dkk. *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: PtBumi Aksara. 2015).

Nitisemito, A. *Marketing*. (Jakarta : Ghalia Indonesia. 1993).

Poerwodarminto. *Kamus Bahasa Indonesia*. (Jakarta : Balai Pustaka. 1991).

Rivei, Veithzal dan Andria Permata Veithzal, *Credit Management Handbook Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Mahasiswa, Bankir dan dan Nasabah*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).

Prawoto,Nano Dkk. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada. 2016).

Shofiana, Nur. *Analisis Faktor-Faktor yang Memepengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. (Skripsi pada Prodi D3 Perbankan Syariah, Fakultas FEBI, STAIN Syekh M Djamil Djambek Bukittinggi, tidak diterbitkan, 2004).

Sucipto Agus, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011).

Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*.(Bandung: Alfabeta. 2014).

Suryabrata, S. *Metodologi Penelitian*. (Jakarta : Rajawali. 1998).

www.*BTN* KCS Pekanbaru.

LAMPIRAN

KUESIONER

FAKTOR-FAKTOR PENENTU MINAT NASABAH MENGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus PT. BTN KCS PEKANBARU)

Assalamualaikum, Wr, Wb.

Nama saya Dian Fitri, Nim:3314.058, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi guna menyelesaikan pendidikan saya pada Jurusan Perbankan Syariah (S1). Penelitian ini berfokus kepada faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan fasilitas Mobile Banking pada BTN KCS Pekanbaru. Saya berharap Bapak/Ibu dapat membantu mengisi/menjawab pertanyaan dibawah ini :

Bagian 1

Profil Responden

1. Nama : ……..(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

3. Usia : a. ≤ 25 tahun d. 45 tahun – 54 tahun
   b. 25 tahun – 34 tahun e. ≥ 55 tahun
   c. 35 tahun – 44 tahun
4. Lama manjadi Nasabah : a. < 1 tahun c. 4 – 5 tahun
   b. 1 – 3 tahun d. > 5 tahun
5. Pekerjaan : a. Siswa / Mahasiswa e. Industri
   b. PNS / Karyawan Swasta f. Lainnya
   c. Petani
   d. Pedagang / Wiraswasta
6. Penghasilan / bulan : a. < Rp.2 juta
   b. Rp. 2 juta – Rp. 4 juta
   c. Rp. 5 juta – Rp. 7 juta
   d. > Rp. 7 juta

Bagian II

1. Apakah Anda merupakan Nasabah tetap di BTN KCS Pekanbaru ?
   Jawab : a. Iya b. Tidak
2. Apakah Anda mengetahui fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh BTN KCS Pekanbaru?
   Jawab : a. Iya b. Tidak

3. Apakah Anda mengerti bagaimana menggunakan fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh BT KCS Pekanbaru ?

   Jawab : a. Iya b. Tidak

4. Jika Anda tidak mengerti, apa yang Anda lakukan ?

   Jawab : a. Bertanya kepada Customer Service

   b. Bertanya kepada Service Assurance

   c. Bertanya kepada Security

5. Apakah anda sering menggunakan fasilitas Mobile Banking yang diberikan oleh BTN KCS Pekanbaru ?

   Jawab : a. Iya b. Tidak

6. Seberapa seringkah Anda menggunakan fasilitas Mobile Banking ?

   Jawab : a. Tidak Sering

   b. Sering

   c. Sangat Sering

7. Apakah Anda memiliki masalah dalam penggunaan Mobile Banking yang diberikan oleh BTN KCS Pekanbaru ?

   Jawab : a. Iya b. Tidak

8. Apa saja masalah yang Anda temukan dalam penggunaan fasilitas Mobile Banking ?

   Jawab : a. Resiko Keamanan

   b. Resiko Pencurian Informasi yang dikirim melalui Operator Seluler

   c. Resiko Biaya

9. Sudah berapa lama Anda menggunakan fasilitas Mobile Banking ?

   Jawab : a. < 1 tahun

   b. 1 – 2 tahun

   c. > 2 tahun

Bagian III

Berikanlah tanda (X) pada pernyataan yang paling sesuai dengan anda.

STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju

S = Setuju SS = Sangat Setuju

KS = Kurang Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Penggunaan Mobile Banking mempermudah saya dalam bertransaksi.					
2	Penggunaan Mobile Banking membuat saya lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi.					
3	Penggunaan Mobile Banking dapat					

	menghemat waktu saya.					
4	Penggunaan Mobile Baking sesuai dengan kebutuhan saya akan layanan yang cepat.					
5	Penggunaan Mobile Banking memberikan saya kendali dalam bertransaksi perbankan saya.					
6	Penggunaan Mobile Banking membantu saya dalam menyelesaikan transaksi-transaksi melalui telepon saya.					
7	Penggunaan Mobile Banking memberikan saya banyak manfaat.					
8	Sistem Mobile Banking sangat mudah dipahami.					
9	Mobile Banking selalu memberikan info baru.					
10	Nasabah dapat mengakses dengan aplikasi Mobile Banking kapanpun dan dimanapun.					
11	Nasabah dalam melakukan transaksi					

	tidak perlu mengantri saat menggunkan Mobile Banking.					
12	Mobile Banking mengurangi tingkat kesalahan dalam bertransaksi.					
13	Tramsaksi dengan Mobile Banking tepat waktu dan dapat dipercaya.					
14	Mobile Banking memberikan kesan aman dalam pemakaian.					
15	Kredibilitas pada pengguna Mobile Banking.					
16	Mobile Banking dapat dipercaya dalam pembayaran otomatis.					
17	Mobile Banking efesien bagi nasabah.					
18	Mobile Banking meningkatkan pengetahuan pengguna bagi nasabah.					
19	Penggunaan Mobile Banking sangat membantu tingkat produktivitas.					
20	Mobile Banking membantu proses kinerja nasabah.					

21	Mobile Banking mampu memberikan dampak modernisasi bagi nasabah.					
22	Mobile Banking sangat praktis dalam penggunaannya.					
23	Mobile Banking dapat memenuhi tuntutan profesi nasabah.					
24	Mobile Banking juga bisa digunakan sebagai sarana transaksi perbankan.					
25	Dorongan untuk terus menggunakan Mobile Baking di masa yang akan datang.					

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

Nomor : . /In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an **Dian Fitri** NIM. **3314.058** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Faktor- Faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus: BTN KCS Pekan Baru "**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A	Nama	:	**Yuwarman Mansur, SE., MM**
	NIP	:	19620311 199303 1002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina (IV/a) / Lektor
	Bidang Keahlian Pokok	:	Manajemen
	Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Pembangunan Syariah
	Untuk Tugas	:	Pembimbing I
B	Nama	:	**Jon Kenedi,SE.,MM**
	NIP	:	197004242009011002
	Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata /III/c/Lektor
	Bidang Keahlian Pokok	:	Manajemen
	Memberi Mata Kuliah	:	Manajemen Strategik, Metode Penelitian
	Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 5 April 2018
Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
Jl. Arifin Ahmad Kel. Sidomulyo Timur
Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru 28125
Telp. (0761) 7891314
www.btn.co.id

Nomor : /PKB/SUPP/XI/2018

Pekanbaru,16 November 2018

Kepada Yth.
Dekan IAIN Bukittinggi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di - Jl. Gurun Aur Kubang Putih Kab Agam. Sumatera Barat

Perihal : *Persetujuan Permohonan Penelitian*

Assalamu'alaikum wr.wb.

Menunjuk surat Saudara No. /in.26.3/PP/.07/05/2018 tanggal 07 November 2018 perihal Mohon Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat membantu memenuhi permohonan Saudara untuk melakukan penelitian di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru an. Mahasiswa/i sebagai berikut :

Nama	:	DIAN FITRI
NIM	:	3314.058
Judul Penelitian	:	Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU

Agusman
DBM Supporting

Yose Rizal
Human Capital Support

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-3022 /In.26.3/PP.07/11/2018 — 07 November 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah
Kantor Cabang Pekanbaru

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**DIAN FITRI**
NIM	:	**3314.058**
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Semester	:	IX (Sembilan)
Alamat	:	Bakuang Jorong Tigo Surau, Koto Baru III Jorong, Kecamatan Baso Kabupaten Agam
Lokasi Penelitian	:	PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KC Pekanbaru
Judul Skripsi	:	***"Faktor-faktor Penentu Minat Nasabah menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus PT. BTN KCS Pekanbaru"***
Waktu	:	09 November $^{s}/_{d}$ 09 Desember 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIAN FITRI

NIM : 3314.058

Program Studi : S1 PERBANKAN SYARIAH

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah mengikuti semua mata kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi yang saya pilih. Dan semua mata kuliah tersebut telah LULUS sebagai persyaratan mengikuti ujian komprehenshif.

Apabila di kemudian hari ternyata ada mata kuliah yang belum Lulus, maka saya siap menerima sanksi dan ujian komprehenshif saya dinyatakan batal/gugur.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, 28 Januari 2019

Saya yang menyatakan,



DIAN FITRI
NIM : 3314.058

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : elib.iainbukittinggi.ac.id | Email : elib@iainbukittinggi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.239/In.26.8/HM.02.2/01/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan IAIN Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Dian Fitri
NIM	:	3314.058
Fakultas / Jurusan	:	Ekonomi & Bisnis Islam/ S-1 Perbankan Syariah
Judul	:	FAKTOR-FAKTOR PENENTU MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus BTN KCS Pekanbaru)

Dengan persyaratan batas toleransi bebas deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa sebanyak 30 % dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan bersangkutan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 21 Januari 2019
Kepala UPT Perpustakaan

Dewi Anggraini, S.IP
NIP. 197707102005012009