

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)**

**PROPOSAL SKRIPSI**



**Oleh :**

**CINDI AULIA**  
**NIM. 20150011**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP  
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)**


**PROPOSAL SKRIPSI**




**Oleh :**

**CINDI AULIA**  
**NIM. 20150011**

**Pembimbing I**

  
**Erpiana Siregar, M.E**  
**NIP. 198907072019032017**

**Pembimbing II**

  
**Siti Kholijah, M.E**  
**NIP. 199001282019032017**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama Cindi Aulia, NIM. 20150011 yang berpidul  
"Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan  
*Mobile Banking* (PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan) " Memandang bahwa  
skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk mengikuti sidang  
Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Agustsus 2024

PEMBIMBING I



Erlana Siregar, M.E  
NIP. 198907072019032017

PEMBIMBING II

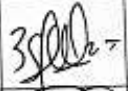
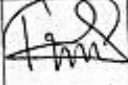
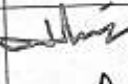
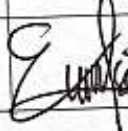


Siti Kholijah, M.E  
NIP. 199001282019032017

# LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking (Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan" a.n Cindi Aulia, NIM. 20150011, Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 8 Oktober 2024.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Siti Kholijah, M.E NIP.199001282019032017	Ketua/Merangkap Penguji I		22/10/2024
2	Rukiah, S.Pd., M.Si NIP. 198006222007102004	Sekretaris/Merangka Penguji II		14/10/2024
3	Arwin, SHI, M.A NIP.198512162019031007	Penguji III		08/10/2024
4	Erpiana Siregar, M.E NIP.198312252019031006	Penguji IV		15/10/2024

Mandailing Natal, Oktober 2024

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Dr. H. Supper Mufia Harahap, M.Ag

NIP. 197203132003121002

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindi Aulia

NIM : 20150011


Tempat/Tgl Lahir : Medan, 26 April 2001

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan menggunakan *Mobile Banking*” (Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya

*Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya*

*Demikian surat pertanyaan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.*

Panyabungan, September 2024



Cindi Aulia  
NIM. 20150011

### **Motto**

*Tetaplah Berjuang walau terlambat dan jangan takut akan kegagalan semua orang beda proses ada kalanya seseorang itu tertinggal dalam mengerjakan pekerjaan tetapi pantang menyerah pasti tuhan akan membantu jika kita bersungguh sungguh.*

*Kekuatan terbentuk ketika kita berhasil melawan keraguan*

## ABSTRAK

**Cindi Aulia (NIM: 20250011). “Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemahaman dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif. Sampel dilakukan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung ke 87 responden. Metode statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan uji statistik yaitu uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan  $H_{a1}$  diterima  $H_{01}$  ditolak. Hal ini dibuktikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,468 > 1,987$ ) dengan signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$  artinya  $H_{a1}$  diterima  $H_{01}$  ditolak. Artinya pemahaman (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* (Y). Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa variabel kemudahan (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,683 > 1,987$ ) diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima. Artinya kemudahan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (Y). Berdasarkan uji hipotesis uji f simultan dalam persamaan ini sebesar 5% memiliki nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  dan nilai f hitung  $107,153 > f_{tabel} 2,66$  memiliki nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  maka  $H_{03}$  ditolak  $H_{a3}$  diterima artinya variabel Pemahaman (X1) dan Kemudahan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan *mobile banking* (Y).

**Kata Kunci:** Pemahaman, Kemudahan, Keputusan menggunakan *Mobile Banking*

#### **ABSTRACT**

***Cindi Aulia (NIM: 20250011). "The Influence of Understanding and Convenience on Customer Decisions to Use Mobile Banking (Case Study of PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)".***

*This study aims to determine the significant influence of Understanding and Convenience on customer decisions at Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. This research method uses a quantitative description method. The sample was taken using a simple random sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly to 156 respondents. The statistical method in this study uses multiple linear regression analysis, with statistical tests, namely partial tests (t tests), simultaneous tests (F tests) and determination tests with the help of SPSS version 25. The results of this study have a significant effect on the formulation of the problem, this shows that understanding  $H_{a1}$  is evidenced by the calculated t value of  $5.249 >$  from the t table value of 1.654 with a significance of  $0.01 < 0.05$ . This means that understanding (X1) has a significant effect on decisions (Y). Hypothesis testing can be proven that the convenience variable (X2) obtained a significant value of  $0.01 < 0.05$ , while t count 5.780 and t table 1.654, so  $t \text{ count} > t \text{ table}$ . So it can be concluded that  $H_0 2$  REJECTED  $H_{a2}$  is accepted, meaning that convenience (X2) has a significant effect on the decision (Y). Based on the hypothesis test, the simultaneous f test in this equation of 5% has a significant value of  $0.01 < 0.05$  and the f count value is  $204.907 >$  f table 2.66, so  $H_0 3$  is rejected  $H_{a3}$  is accepted, meaning that the variables of understanding (X1) and convenience (X2) simultaneously have an effect on the decision (Y)*

***Keywords:*** Understanding, Convenience, Decision to use Mobile Banking



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan terhadap Keputusan menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi prodi Perbankan Syariah di STAIN Mandailing Natal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari sistematika penulisan, ketepatan penggunaan kata, dan bahasa baku. Kesalahan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu:

1. Bapak Prof. Dr.H. Sumper Mulia Harahap M.ag, selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
2. Bapak Arwin, M.A, selaku Ketua Program Studi perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
3. Ibu Erpiana Siregar, M.E pembimbing 1 dan Ibu SITI KHOLIJAH M.E selaku pembimbing II, yang telah memberi bimbingan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah STAIN Madina yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan ibu penguji yang terhormatSeluruh bapak ibuk dosen Program studi perbankan syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
6. Orang tuaku tercinta Ayahanda Alm. Bapak Syaifuddin Siahaan seseorang yang biasa saya sebut ayah yang sangat saya rindukan dan semoga berada di syurga, Terimakasih ayah atas kasih sayang dan anakmu ini berhasil bangkit

dari kata menyerah, alhamdulillah kini saya berada ditahap ini menyelesaikan program studi penulis.

7. Pintu Surga ku Ibu Erna Wati Harahap sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis Terimakasih ibu, yang sudah melahirkan dan membesarkan saya dengan selalu berjuang untuk kehidupan kami, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi ini
8. Teruntuk abangku Candra Alim Siahaan yang selalu memberikan motivasi kepada penulis
9. Teruntuk kakak ku Winda Sari Siahaan yang selalu memberikan motivasi kepada penulis
10. Teruntuk teman teman seperjuangan angkatan 2020 kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu telah berjasa membantu saya dalam penulisan skripsi

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT karna atas rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini banyak kekurangan. Akhir kata dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis

Panyabungan, September 2024



Cindi Aulia

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َـي	Fathah dan ya	Ai	a dan u
◌َـو	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa

### c. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َـا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
◌ِـى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
◌ُـو	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### **d. Ta' Marbutah**

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1). Ta' marbutah hidup

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

2). Ta' marbutah mati

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

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

Contoh:

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

#### **e. Syaddah (Tasydid)**

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

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

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

1). Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

2). Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh:

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

**g. Hamzah**

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

Contoh:

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

**h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat

yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

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

#### **i. Huruf Kapital**

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

Contoh:

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

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

Contoh:

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

#### **j. Tajwid**

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

## DAFTAR ISI

### LEMBARAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
MOTTO .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA.....	viii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pemahaman .....	8
2. Kemudahan .....	12
3. Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	16
4. Bank Syariah .....	22
5. Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis .....	30



### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Penelitian .....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Tehnik analisi data .....	34

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

A. Deskriptif Data .....	40
1. Temuan Umum .....	40
2. Temuan Khusus .....	49
B. Pengujian Persyaratan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	52
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	52
a. Uji Validitas .....	52
b. Uji Reliabilitas .....	54
c. Uji Asumsi Klasik .....	55
2. Pengujian Hipotesis .....	59
a. Uji T .....	59
b. Uji F .....	60
c. Uji Determinasi .....	61
3. Uji Analisis Regresi Linear berganda .....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
1. Pengaruh Pemahaman Terhadap Keputusan .....	63
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan .....	64
3. Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan ....	66

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Variabel Indikator .....	51
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.1 Uji Descriptive Statistics .....	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.3 Umur .....	50
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5 Pendidikan.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pemahaman X1 .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kemudahan X2 .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Y.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Pemahaman .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kemudahan.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Logo PT Bank Sumut KCPSy Panyabungan .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.3 Lokasi PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Angket

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Uji Hipotesis

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Tabel r

Lampiran 8 Tabel T

Lampiran 9 Tabel F

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Berdasarkan analisis pada sistem perbankan syariah di Indonesia sekarang ini, maka strategi pengembangan perbankan syariah dirancang untuk meningkatkan persaingan bisnis berdampingan dengan sistem perbankan konvensional.

Perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *mobile banking* atau *internet banking* yang mana secara sederhana bisa di artikan sebagai aktivitas perbankan di Internet. Pada era informasi sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia

*Mobile banking* merupakan bagian dari layanan perbankan yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus ke bank. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang berbasis teknologi canggih yang dibangun pada teknologi telepon seluler dan memudahkan penyelesaian transaksi bank.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti meningkatkan layanan pelanggan, menanggapi kebutuhan pasar. Dengan *mobile banking* nasabah dapat menggunakan berbagai layanan, termasuk pengiriman uang (*transfer*) antar rekening bank, pembayaran tagihan telepon rumah, listrik, cicilan rumah, kredit mobil dan transaksi non-finansial lainnya. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak selalu dengan uang tunai, sehingga masyarakat bisa memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efektif dan efisien melalui *m-banking*.

Kini nasabah menginginkan pelayanan yang bersifat praktis dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan juga perlu mendapat perhatian. Secara tidak langsung nasabah akan berintraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas penunjang yang diberikan oleh perbankan. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang menjawab keinginan nasabah akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip - prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satunya unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan). Perbankan syariah pada dasarnya adalah sistem perbankan yang dalam usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum atau syariah islam dengan mengacu kepada al-Qur'an dan al-Hadits. Hubungan bank syariah dengan nasabah bukan hubungan debitur dan kreditur, melainkan hubungan kemitraan antara pemilik dana dengan pengelola dana (Fitra Rizal 2019). 4 Hal ini dijelaskan dalam Al- Qur'an surat Al-Imron ayat 130 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. (Q.S. AL-Imron:130)*

*Mobile banking* menghadirkan kemudahan dalam mengelola transaksi perbankan. Manfaat *mobile banking* bagi bank adalah mengurangi biaya pencetakan formulir transaksi nasabah, brosur portofolio serta menggantinya dengan informasi elektronik. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan menerima informasi mengenai dunia perbankan dengan cepat dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah untuk menyelesaikan setiap transaksi.

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan *mobile banking* dikarenakan sistem yang rumit sehingga nasabah masih cenderung lebih memilih menggunakan

layanan ATM yang sekedar mengecek saldo, transfer, dan membayar tagihan melalui ATM. Menurut kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. (Widjaja, 2010).

Diantara sekian banyak keunggulan layanan mobile banking, layanan tersebut juga tidak terlepas dari risiko yang merugikan nasabah. Risiko yang meningkat dapat memberikan dampak keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking, oleh sebab itu risiko dilihat sebagai ketidakpastian dalam penghubungan suatu hasil keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan *mobile banking* akan ada risiko tertentu.

Adapun fasilitas m-banking yang ditawarkan oleh berbagai bank untuk memenuhi kebutuhan. M-banking meliputi ATM, *mobile banking*, Phone banking, SMS banking, dan Internet Banking. Dari jasa m-banking dalam kemudahan akses oleh bank dengan nasabah, salah satunya menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu dari e-banking yang memberikan layanan informasi perbankan *via wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan. Keputusan nasabah menggunakan *fasilitas mobile banking* sangat penting untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online diartikan sebagai suatu sikap dan keputusan untuk berperilaku di masa depan (Julius, 2011)

Di dalam memasarkan maka bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui suatu proses pemasaran tersebut. Adapun tujuan dari pemasaran yang dilakukan bank yaitu memaksimalkan konsumsi dengan kata lain memudahkan serta merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu pihak bank harus mengambil bagian yang begitu besar untuk dapat memasarkan fasilitas *mobile banking* sehingga masyarakat semakin tinggi

minatnya dalam menggunakan *mobile banking* baik dari segi manfaatnya maupun dari segi lain-nya.

PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa perbankan juga menyajikan fasilitas layanan *mobile banking* bagi para nasabahnya, latar belakang terbitnya *mobile banking* pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan adalah karena ingin memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan hingga saat ini terus mengalami peningkatan dan kemajuan yang pesat, dengan mengoptimalkan sistem pada pelayanan *mobile banking* dengan memberikan fitur yang lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi agar pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik perusahaan (Rialdy, 2017).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah yang Pengguna *Mobile Banking* dan Pengguna ATM di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan**

Tahun	Pengguna <i>mobile banking</i>	pengguna ATM	Jumlah pengguna ATM dan <i>Mobile Banking</i>
2021	159	246	405
2022	234	665	899
2023	649	1125	1.381

*Sumber PT. Bank Sumut Kantor Cabnag Pembantu Syariah Panyabungan*

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Nasabah mengharapkan seperti membuat pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif, meningkatkan kinerja pekerjaan serta pemahaman dalam bertransaksi.

Nasabah beralasan kurang paham dengan cara penggunaannya dan sering kesulitan ketika saat *log in*, seperti ibu Nur Asiah nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan yang merupakan seorang pengguna *mobile banking*.



Dan sebagai contoh ke 2 nasabah yang bernama Siti Aminah nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan mengatakan bahwa kurang mudah menggunakan Aplikasi sulit digunakan karena jaringan kurang bagus, misalnya di suatu desa terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Nasabah juga mengharapkan seperti membuat pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif, meningkatkan kinerja pekerjaan serta pemahaman dalam bertransaksi.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*” (Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)

#### **B. Identifikasi Masalah**

1. Daya minat nasabah masih rendah dalam pengetahuan *mobile banking*
2. Banyaknya nasabah yang menganggap bahwa bertransaksi melalui *mobile banking* merupakan hal yang sulit dan rumit
3. Masih ada nasabah yang belum memahami manfaat penggunaan layanan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, pokok permasalahannya ialah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan
2. Apakah kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan
3. Apakah pemahaman dan kemudahan secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan

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

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah pemahaman berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan
3. Untuk mengetahui apakah pemahaman dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi peneliti

Menambahkan pengetahuan dan penelitian intelektual untuk meningkatkan kompetensi ke ilmunan yang sesuai dengan bidang yang sedang dipelajari dalam melakukan menganalisis pemahaman nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*.

2. Bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi institusi dalam mengembangkan teknologi di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan menimbulkan pemahaman kepada nasabah untuk menggunakan *mobile banking*

3. Bagi masyarakat

Memberikan pandangan mendalam tentang solusi dan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk memajukan penggunaa *mobile banking* dan mengoptimalkan manfaatnya bagi masyarakat.

4. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi penulis, serta memberikan sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah di pelajari,

selain itu, penelitian mengenai m-banking juga dapat menjadi sarana pembelajaran untuk memahami lebih dalam mengenai m-banking.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada proposal skripsi ini merupakan gambaran umum mengenai isi skripsi yang dilakukan dengan mengklarifikasi pembahasan pada beberapa bagian. Sistematika penulisan pada proposal ini adalah sebagai berikut:

**BAB I:** Bab ini, memuat penjelasan tentang penjelasan yang bersifat umum dengan pokok dengan pokok pembahasan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penelitian.

**BAB II:** Bab ini memuat landasan teori yang digunakan oleh penyusun dalam menyelesaikan rumusan masalah penelitian. Landasan teori pada bagian ini mengacu pada buku, jurnal internasional, jurnal nasional serta beberapa penelitian yang telah dilakukan sebagai bahan rujukan dalam penelitian ini. Pokok pembahasan dalam bab ini meliputi: landasan teori, pengembangan hipotesis kerangka berpikir

**BAB III:** Bab ini menguraikan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Adapun cakupan dalam metode penelitian tersebut adalah objek penelitian, metode pengambilan sampel, hingga metode analisis data.

**BAB IV:** Pembahasan tentang gambaran objek penelitian yang akan dilakukan penelitian, selanjutnya peneliti membahas hasil penelitian yang diolah peneliti.

**BAB V:** Bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada pembaca dan instansi terkait agar penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan yang bermanfaat serta dapat digunakan sebagai bahan kajian peneliti selanjutnya.