

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
KEMANFAATAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING
DI BANK MUAMALAT KCP PANYABUNGAN**

SKRIPSI



*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah*

**Oleh :
UMMY SRY WEDARI
NIM. 19150026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Umyy Sry Wedari
Nim : 19150026
Tempat /Tgl Lahir : 26 November 1998
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Desa Tabuyung Kecamatan Muara Batang Gadis
Kabupaten Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Panyabungan**" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 21 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



UMMY SRY WEDARI
NIM.19150026

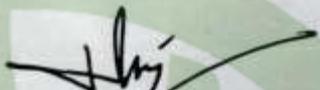
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Ummy Sry Wedari, NIM. 19150026 dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Panyabungan" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 2023

Pembimbing I


Arwin, MA
NIP. 198512162019031007

Pembimbing II


Satrisa Narma, M.E
NIP. 1987102020190310009

STAIN MADINA

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di PT Bank Muamalat Tbk KCP panyabungan " a n Ummy sry wedari, NIM. 19150026, Program Studi perbankan syariah telah dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal pada tanggal 23 Agustus 2023.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Ketua/Merangkap Penguji I		01/09-2023
2	Tentiyo Suharto, M.H NIP. 198605122019081001	Sekretaris/Merangkap Penguji II		29/08-2023
3	Ali Topan, M.E NIP. 198312252019031009	Penguji III		21/08-2023
4	Rukiah, M.Si NIP. 198006222007102004	Penguji IV		01/09-2023

Mandailing Natal, 29 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua STAIN Mandailing Natal

Dr. H. Sumpe M. L. Jarahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002



STAIN MADINA

ABSTRAK

Nama : Ummy Sry Wedari

NIM : 19150026

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Muamalat KCP Panyabungan

Tujuan penelitian ini adalah pertama untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah kemudian menganalisis adanya pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah dan yang terakhir menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah penelitian ini adalah penelitian kuantitatif data dikumpulkan dengan kuesioner dengan jumlah responden 93 orang menggunakan teknik simple random sampling dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dan taraf signifikan ($0,002 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung $> T$ tabel sebesar ($3,764 > 1,986$) kemudian persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh positif terhadap minat nasabah (Y) dengan taraf signifikan ($0,001 < 0,005$) dan dengan nilai T hitung $> T$ tabel sebesar ($2,883 > 1,986$) kemudian kualitas pelayanan (X1) dan persepsi kemanfaatan (X2) berpengaruh positif terhadap minat nasabah dengan taraf signifikan ($0,01 > 0,005$) dan dengan nilai f hitung $> f$ tabel sebesar ($7,772 > 3,10$) dan dengan koefisien determinan (R^2) sebesar 0,147 yang berarti kesemuanya mempengaruhi 14,7% sedangkan sisanya sebesar 85,3% dipengaruhi variabel lain selain variabel kualitas layanan (X1) dan persepsi kemanfaatan (X2).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemanfaatan Dan Minat Nasabah

ABSTRACT

Nama: Ummy Sry Wedari

NIM: 19150026

Judul: Influence Of Service Quality And Perceptions Of Usefulness On Customer Interest In Using Mobile Banking At Bank Muamalat KCP Panyabunagan

The purpose of this research is first to analyze the influence of service quality on customer interest, then to analyze the influence of perceived usefulness on customer interest, and finally to analyze the effect of service quality and perceived usefulness on customer interest. using a simple random sampling technique using SPSS version 22. Based on the results of the study that service quality (X1) has a positive effect on customer interest (Y) and a significant level ($0.002 < 0.005$) and with a T count $>$ T table value of ($3.764 > 1.986$) then perceived usefulness (X2) has a positive effect on customer interest (Y) with a significant level ($0.001 < 0.005$) and with a T count $>$ T table value of ($2.883 > 1.986$) then service quality (X1) and perceived usefulness (X2) has a positive effect on customer interest with a significant level ($0.01 > 0.005$) and with a calculated f $>$ f table value of ($7.772 > 3.10$) and with a determinant coefficient (R²) of 0.147, which means that all affect 14, 7% while the remaining 85.3% is influenced by variables other than service quality (X1) and perceived usefulness (X2).

Keywords: Quality of Service, Customer Perceived Benefits and Interests

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim alhamdulillahirrabbi'lamin

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa shalawat serta salam penulis limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafa'atnya kelak dihari kiamat. sudah merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang hendak menyelesaikan program pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal untuk menulis sebuah karya ilmiah berupa skripsi guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Meskipun dalam penyusunan skripsi ini diupayakan seoptimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya. dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih, khususnya kepada:

1. Teruntuk Alm. Ayahanda Tercinta Bapak Marwan Nasution dan Ibunda Tercinta Ibuk Darwati Lubis yang selalu senantiasa memberikan dukungan moral maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksean saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khususselain do'a yang terucap dari orang tua, ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan orang tua,oleh karena itu saya persembahkan rasa cinta dan sayang untuk ayahanda dan ibunda, terimakasih untuk ibunda yang selalu menyayangi saya begitu tulus dan besar darimu yang selalu menjadi support system terbaik untuk saya, sungguh saya mencintaimu karena Allah dan tanpa mu saya bukan seseorang yang kuat tapi darimu ibu saya banyak tau tentang arti sebuah perjuang sekali lagi saya ucapkan banyak terimakasih untuk mu ibu.

2. Teruntuk Adik laki-laki & perempuan saya, ini sebagai tanda terimakasih untuk kalian yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua kita dan terimakasih juga saya ucapkan untuk keluarga besar dan kerabat dari pihak keluarga ibunda terutama Kakek yang selalu senantiasa membantu baik dari segi moral dan material selalu menyayangi kami adik beradik tanpa mengharap balasan apapun.
3. Teruntuk orang yang selalu ada saya ucapkan banyak terimakasih karena telah begitu baik dan peduli diwaktu saya dalam kesulitan dan terimakasih selalu memberi dorongan dan semangat untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya ucapkan juga rasa terimakasih saya kepada semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
5. Bapak Arwin, M.A selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan juga selaku Dosen Pembimbing I saya yang senantiasa mendidik dan meluangkan waktu untuk bimbingan selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
6. Bapak Satria Darma, M.E selaku Dosen Pembimbing II saya yang senantiasa mendidik dan meluangkan waktu untuk bimbingan selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
7. Ibuk Siti Kholijah, M.E selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa mendidik dan meluangkan waktu untuk bimbingan selama penyusunan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.
8. Dan saya ucapkan banyak terimakasih kepada Seluruh Dosen Perbankan Syariah yang selama perkuliahan selalu mendidik saya.
9. Dan terimakasih saya ucapkan kepada pihak Bank Muamalat yang telah mensukseskan penelitian saya.

10. Dan terimakasih saya ucapkan kepada pihak Bank Muamalat yang telah mensukseskan penelitian saya.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapka kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan pada penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarokatuh

Panyabungan, Agustus 2023

Penulis



Ummi Sry Wedari

NIM: 19150026

STAIN MADINA

Pedoman Transliterasi Arab –Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

a. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	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

b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*. Vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
□	<i>Fathah</i>	A	A
□	<i>Kasrah</i>	I	I
□	<i>Dammah</i>	U	U

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
اَ...اِ...اِوْ...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	a>	a dan garis di atas
اِ...اِوْ...	<i>Kasrah dan ya</i>	i>	i dan garis di atas
اِوْ...اِوْ...	<i>Dammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : qāla

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَقُولُ : yaqūlu

d. Ta' Ma bu>taḥ

Transliterasi untuk *Ta' Ma bu>taḥ* ada dua, yaitu: *tamarbu>taḥ* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah (t) sedangkan *tamarbu>taḥ* yang mati mendapatkan harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tamarbu>taḥ* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbu>taḥ* itu ditransliterasinya dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

=raudah al-atfāl

=raudahtul atfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

=al-madīnahal-munawwarah

=al-madīnatul munawwarah

e. Syaddah (Tasydi>d)

Syaddah atau *tasydi>d* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

نَزَّلَ

nazzala

الْبِرِّ

al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (alif lam ma'arifa). dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الرَّجُلُ

ar-rajulu

الشَّمْسُ

asy-syamsu

الْقَلَمُ

al-qalamu

الْجَلَالُ

al-jalālu

g. Hamzah

Hamzah transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

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

h. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas misalnya kata Al-Qur'an (dari Al-Qur'an), Sunnah, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditranslasi secara utuh.

Contoh: Fi Zilal Al-Qur'an, Al-sunnah qabl Al-tadwin

i. Lafz al-jalalah

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudlak ilahi (frasa nominal), translate terasi tanpa huruf hamzah contoh dinullah dan billahi.

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia

yang berlaku (EDY). Huruf kapital misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat bila nama diri didahului oleh kata sandang (Al) awal nama diri tersebut bukan huruf awal kata sandangnya jika terletak pada awal kalimat maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang Al-baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan.

Contoh: Nasir al-Din Al-Tusi Abu Nasr Al Farabi.



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
F. Defenisi Operasional Variabel	7
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2. Persepsi Kemanfaatan.....	10
3. Minat Menggunakan Mobile Banking	13
4. Mobile Banking	14
5. Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat	16
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
C. Kerangka Berpikir.....	18
D. Hipotesis Penelitian.....	19

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi Dan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Instrumen Data	24
a. Uji Validitas	24
b. Uji Rehabilitas	25
2. Uji Asumsi Klasik	25
a. Uji Normalitas	25
b. Uji Multikorelasi	26
c. Uji Heteroskedasitas	26
3. Analisis Regresi Linear Berganda	26
4. Uji Hipotesis	27
a. Uji T (Parsial)	27
b. Uji F (Simultan)	27
c. Koefisien Determinasi (R)	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum	28
1. Gambaran Obyek Penelitian	28
2. Sejarah Umum Bank Muamalat KCP Panyabungan	28
3. Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Panyabungan	31
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Panyabungan	32
5. Fungsi Bank Muamalat KCP Panyabungan	33
6. Produk Dan Jasa Di Bank Muamalat KCP Panyabungan	33
B. Temuan Khusus	34
1. Uji Analisis Deskriptif	34
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	36
3. Uji Asumsi Klasik	40
4. Analisis Regresi Linear Berganda	43

5. Hasil uji Hipotesis	45
C. Pembahasan	48
1. Analisis Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunkan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Panyabungan	48
2. Analisis Persepsi Kemanfaatan (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunkan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Panyabungan	48
3. Analisis Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Kemanfaatan (X2) Terhadap Minat Nasabah (Y) Menggunkan Mobile Banking di Bank Muamalat KCP Panyabungn	48
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna <i>Mobile Banking</i>	4
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel 3.1 Skala Likert	23
Tabel 4.1 Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Indentitas Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Indentitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Uji Validitas (X1)	37
Tabel 4.5 Uji Rehabilitas (X1)	38
Tabel 4.6 Uji Validitas (X2)	39
Tabel 4.7 Uji Rehabilitas (X2)	39
Tabel 4.8 Uji Validitas (Y)	40
Tabel 4.9 Uji Rehabilitas (Y)	41
Tabel 4.10 Uji Normalitas	41
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	42
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.13 Uji T (Parsial)	46
Tabel 4.14 Uji Simultan (F)	47
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	48

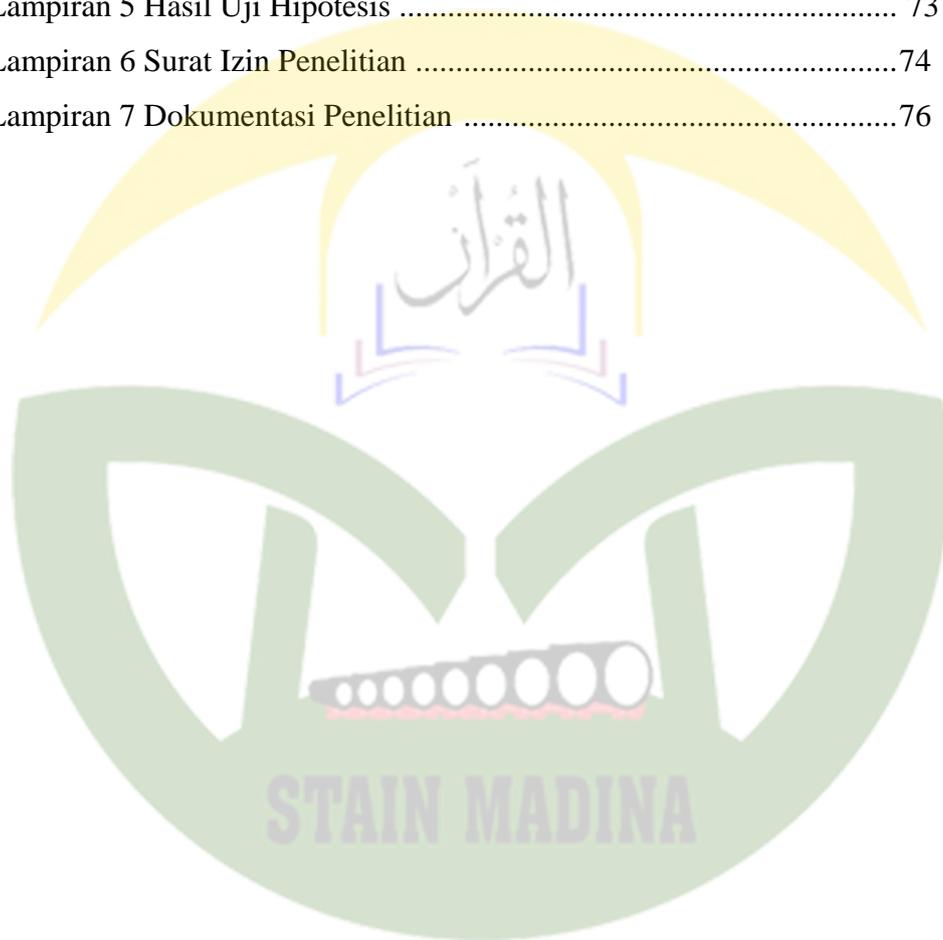
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i>	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP \\Panyabungan	32
Gambar 4.13 Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	55
Lampiran 2 Data Kuesioner Responden	58
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Rehabilitas	67
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	73
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	74
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	76



BAB I

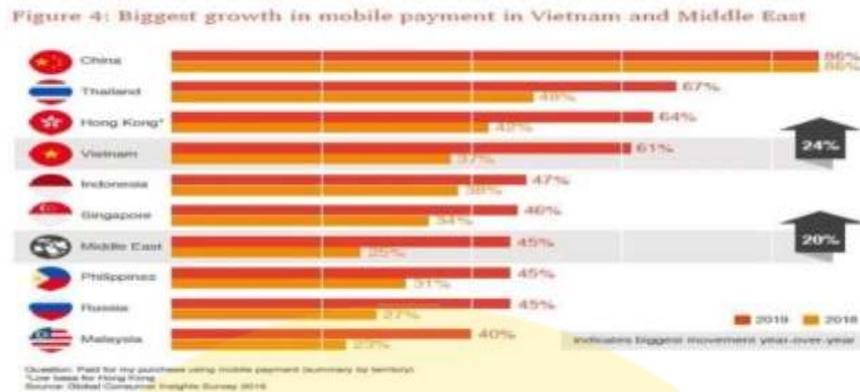
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan pertumbuhan *Islamic Banking* di Indonesia, banyak produk baru yang ditawarkan oleh *Islamic Banking*. dengan teknologi yang telah berkembang pesat selama Semua operasi, termasuk transaksi, dapat dilakukan dengan mudah dan efisien di era globalisasi. dengan perkembangan teknologi yang cepat, bank dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan melalui mobile banking. *Mobile Banking* menawarkan *Customer Service* yang berkaitan dengan informasi dan transaksi Bank yang dapat dilakukan melalui elektronik media seperti ATM dan *Mobile Banking* (Otoritas jasa keuangan,2015).

Layanan teknologi informasi adalah pendorong utama dari perubahan yang terjadi di tingkat global. pergeseran dari perbankan tradisional ke perbankan elektronik telah dianggap sebagai salah satu dari perubahan tersebut, dan menjadi bagian penting dari strategi bank dalam merumuskan model adopsi teknologi informasi yang menyediakan layanan pelanggan. Banyak bank di dunia yang mulai menggunakan teknologi internet dan menawarkan layanan internet kepada nasabah misalnya Bank Zenith di negara itu, Bank of America, Nations Bank, Citibank, dll. bank-bank di yordania dan pakistan masih dalam tahap awal pengguna mobile banking, jumlah penggunanya pun masih tergolong rendah (Ahmad, 2016).

Kualitas Pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan. harapan nasabah dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi nasabah terhadap kepuasan.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna *Mobile Banking* Asia

Sumber: survei Pricewaterhousecooper (2019).

Di asia transaksi menggunakan mobile payment atau mobile banking berkembang pesat di beberapa negara. di urutan pertama ditempati oleh negara china yang memiliki persentase sebesar 86% lalu diikuti oleh thailand, hongkong, vietnam dan indonesia meningkat menjadi 47% di 2019 yang sebelumnya hanya sebesar 38%.

Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan melalui *Mobile Banking*, salah satu layanan bank. pengguna yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* dapat menggunakan menu yang telah diunduh. nasabah harus mengingat format pesan dan nomor tujuan SMS yang akan dikirim ke bank. Bagi muslim transaksi keuangan yang dipilih tidak mengandung elemen riba, seperti yang dijelaskan oleh firman Allah tentang larangan penipuan dalam Surah Al-Imran ayat 130 sebagai berikut. (Kemenag, 2020)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً 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 (QS. Al-Imran 130).*

Allah SWT melarang hambanya yang percaya untuk melakukan penipuan dan makan utang dua kali lipat karena mereka dapat melakukannya sebelum batas waktu pembayaran hutang telah berakhir. dia

juga meminta hambanya untuk berbudi luhur agar mereka menjadi orang yang beruntung baik di dunia ini maupun di akhirat.

Bank dunia saat ini berkembang dengan sangat cepat, yang membuat sulit bagi bisnis untuk mempertahankan pelanggan. Untuk tetap kompetitif, bisnis harus menggunakan teknologi. Teknologi memainkan peran penting dalam pembuatan dan pengembangan fasilitas layanan perbankan atau layanan produk baru. Layanan perbankan meliputi berbagai fasilitas yang memudahkan transaksi perbankan dengan meningkatkan kualitas, karena kualitas adalah salah satu aspek utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika memilih produk dan layanan, kualitas dianggap dapat digunakan sebagai alat untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Agar bank menonjol dari para pesaingnya dalam hal faktor lain yang mungkin berdampak pada kepuasan pelanggan, ponsel produk jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah perlu memiliki ciri khas.

Hal ini membentuk Perbankan Syariah di Indonesia terus menerus melakukan penemuan serta pembaharuan produk untuk kemajuan Bank Syariah sendiri salah satunya meluncurkan produk menggunakan internet. Membantu bank untuk meningkatkan layanan mereka kepada pelanggan mereka dengan cara yang lebih aman, nyaman, dan efisien, antara lain melalui media elektronik, atau lebih dikenal sebagai *Mobile Banking*. Ini adalah jenis layanan yang memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti Automatic Teller Machine (ATM) dan *Mobile Banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Tahun	Jumlah Penggunaan Mobile banking
2020	360
2021	420
2022	540

Tabel 1.2 Jumlah Penggunaan *Mobile Banking*

Sumber: Bank Muamalat KCP Panyabungan (Customer Servis,2023)

Mobile Banking bertujuan untuk memudahkan nasabah bertransaksi dengan cara memudahkan transfer antar bank untuk membayar tagihan telepon atau apapun setiap bulan, premi seumur hidup, dan transaksi non finansial lainnya (Ismail,2011).

Persepsi Manfaat *Mobile Banking* sangat mudah untuk memperoleh pengetahuan di tempat kerja dengan menggunakan layanan perbankan mobile. seorang, meningkatkan kecepatan ketika pengguna dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang nasabah menggunakan layanan mobile banking karena dapat mempercepat transaksi namun demikian, mobile banking memiliki sisi negatif yaitu meningkatnya tindak kriminal di internet seperti pembobolan layanan online banking, dan pembajakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Pengguna *Mobile Banking* adalah semua nasabah yang memiliki telepon seluler dan menginstal aplikasi untuk menggunakannya. bisa dipastikan para pengguna tersebut adalah nasabah karena biasanya mereka menggunakan *Mobile Banking* untuk melakukan pembelian secara online dan keperluan lainnya. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemanfaatan yang dirasakan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Muamalat, penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat, yang biasa disebut sebagai Muamalat Din. Kantor Cabang Pembantu Panyabungan.

Menurut wawancara yang dilakukan pada tanggal 22 Januari 2023 dengan beberapa pelanggan, Ibu Erliana menyatakan bahwa untuk menggunakan *mobile banking*, harus memiliki telepon canggih, sementara ibu tidak memiliki telepon yang hanya dapat digunakan untuk panggilan dan messen saja (Erliana,2023).

Bapak Satria mengatakan bahwa ada risiko pencurian data saat menggunakan *mobile banking*, apalagi saat ini banyak peretas dengan cara yang tidak terduga (Satria,2023).

Ibu Rolianda menyatakan bahwa dia tidak percaya pada penggunaan *mobile banking* karena dia sering menyaksikan berita tentang penipuan yang terjadi melalui telepon kepada pelanggan yang diwakili oleh bank dan meminta informasi tentang akun pelanggan (Rolianda,2023).

Hasil dari wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pelanggan Bank Muamalat Kantor Cabang Panyabungan, tidak puas dengan penggunaan *mobile banking*. ini terutama berkaitan dengan kualitas layanan dan persepsi kemanfaatan yang dimiliki pelanggan untuk menggunakan layanan ini.

Berdasarkan pembahasan di atas, terlihat jelas bahwa nasabah tertarik untuk menggunakan *mobile banking* di Bank Muamalat (disebut juga Muamalat Din). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*”

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan informasi di atas, serangkaian masalah dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kurangnya minat pelanggan untuk menggunakan muamalat dalam aplikasi *mobile banking*
2. Kurangnya pengetahuan pelanggan tentang cara menggunakan aplikasi *mobile banking* yang tidak diberitahukan.

3. Pelanggan yang masih ragu dan tidak benar-benar percaya pada *Mobile Banking* Bank Muamalat karena banyak kesulitan untuk menggunakannya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti membatasi pokok bahasan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan data internal Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan Panyabungan berupa data kuantitatif dari kuesioner penelitian yang diperoleh dari respon nasabah. Untuk mendukung penelitian ini, dilakukan juga wawancara dengan Pegawai Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan.
2. Variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh minat nasabah pengguna mobile banking yaitu hanya kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile banking M-DIN?
2. Apakah persepsi kemanfaatan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan mobile Banking M-DIN?
3. Apakah kualitas pelayanan persepsi kemanfaatan mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* M-DIN?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulisan penelitian ini dimaksudkan agar memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di M-DIN.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* M-DIN.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* M-DIN.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat teoritis

1. Bagi akademis, penelitian ini dapat dijadikan tambahan materi sebagai referensi serta menambah pengetahuan lebih mendalam.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang menambah wawasan pembaca.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan , penelitian ini dapat menjadi patokan dalam menentukan berbagai strategi sehingga bisa menyempurnakan aplikasi serta sistem pada *mobile banking* sehingga dapat bersaing secara sportif.
2. Bagi Nasabah, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan keputusan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, dengan adanya hasil [enelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah unsur-unsur dari sebuah penelitian yang menjelaskan bagaimana untuk mengukur suatu variabel operasional tersebut mampu menunjukkan yang mana variabelnya.

Variabel	Defenisi variabel	Indikator
Kualitas layanan (X1)	Menurut (Fandy Tjiptono, 2016) Kualitas layanan merupakan fitur perlengkapan dalam jasa layanan nasabah yang merupakan kriteria penting dan menarik perhatian agar nasabah memutuskan untuk melakukan transaksi secara online.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berwujud (Tangible) 2) Empati (Emphaty) 3) Tanggapan (Realiability)
Persepsi kemanfaatan (X2)	Menurut (David, 1998) mendefenisikan persepsi kemanfaatan adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Hemat waktu 2) Transaksi lebih mudah 3) Efektifitas
Minat menggunakan <i>mobile banking</i> (Y)	Menurut (Heny Kurnianingsih, 2020) minat menggunakan <i>Mobile Banking</i> merupakan tindakan atau keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking dan bertujuan supaya nasabah merasa senang terhadap fasilitas mobile banking tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kepuasan setelah menggunakan mobile banking. 2) Merekomendasi kan penggunaan mobile banking. 3) Keinginan menggunakan mobile banking.