

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN DAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* (STUDI
PADA BRI UNIT DESA BANGKIR
TOLITOLI)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada jurusan perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh:

ELMA

NIM: 19.5.15.0010

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada BRI Unit Desa Bangkir Tolitoli)”** benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 03 Agustus 2023 M
Palu, 16 Muharram 1445 H

Penulis,



Elma

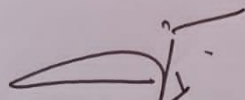
Nim: 19.5.15.0010

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada BRI Unit Desa Bangkir Tolitoli)" oleh mahasiswi atas nama Elma Nim: 19.5.15.0010. Mahasiswi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk dapat diajukan.

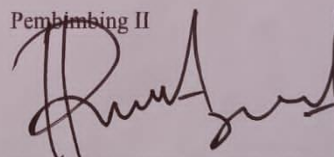
Palu, 03 Agustus 2023 M
Palu, 16 Muharram 1445 H

Pembimbing I



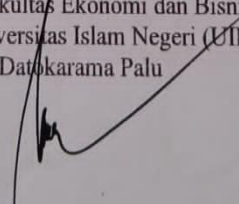
Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I
NIP. 19860204 201403 1 002

Pembimbing II



Noor Riefma Hidayah, SE., Ak, M.Sc
NIP. 19900624 201903 2 016

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu

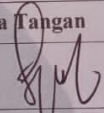

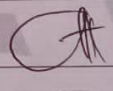
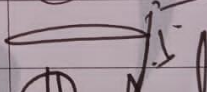
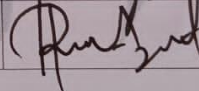


Dr. H. Hjal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Elma NIM 19.5.15.0010 dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI Unit Desa Bangkir, Tolitoli)” Yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 11 Agustus 2023. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

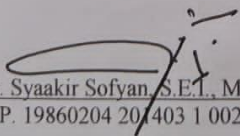
DEWAN PENGUJI

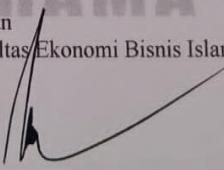
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Muhammad Syafaat, M.SA	
Munaqisy I	Prof H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D	
Munaqisy II	Nurfitriani, S.El., M.E	
Pembimbing I	Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I	
Pembimbing II	Noor Riefma Hidayah, SE., Ak., M.Sc	

Mengatahui,

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam


Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I
NIP. 19860204 201403 1 002


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua penulis yaitu Ayah Uding dan Ibu Isna yang tersayang, begitu banyak pengorbanan, mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Juga, kakak penulis yaitu Pratiwi, Marda, Elsa dan adik penulis Milna dan Azizah, yang senantiasa selalu memberikan semangat kepada penulis. Serta keluarga yang sudah memberikan semangat dan masukan kepada penulis.
2. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Ermawati., S.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik

dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Drs. Sapruddin, M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus pembimbing I, dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, yang terus memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong, serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
5. Dr. Ermawati, S.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
6. Noor Riefma Hidayah, SE., Ak, M.Sc selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
9. Pimpinan Bank BRI Unit Desa Bangkir beserta jajarannya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi, data dan dokumen yang penulis butuhkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2019 terkhusus Perbankan Syariah 1 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian.
11. Teman-teman KKP dan KKN yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 03 Agustus 2023 M
Palu, 16 Muharram 1445 H
Penulis,

Elma
Nim: 19.5.15.0010

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Garis-Garis Besar Isi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teori.....	13
1. Pengetahuan	13
2. Kepercayaan	17
3. Teknologi Informasi	22
4. Keputusan Nasabah	25
5. Mobile Banking	26
C. Kerangka pemikir.....	29
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31

C. Variabel Penelitian.....	33
D. Definisi Operasional	34
E. Instrumen Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum.....	42
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Teknik Analisis Data.....	52
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
2. Tabel 3.1 Definisi Operasioanal Variabel	34
3. Tabel 3.2 Skala likert	36
4. Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner.....	46
5. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
6. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
7. Tabel 4.4 Pekerjaan	47
8. Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan (X1).....	48
9. Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X2)	49
10. Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Informasi (X3).....	50
11. Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y)	51
12. Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrument.....	53
13. Tabel 4.10 Hasil Uji Reliability Instrument	54
14. Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	55
15. Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonearitas	56
16. Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
17. Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial).....	60
18. Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	61
19. Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinan	61

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 29
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit BRI Desa Bangkir 45
3. Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas 57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Pengajuan Judul

Lampiran 3 SK Judul

Lampiran 4 Balasan Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Tabulasi Data

Lampiran 6 Hasil Uji SPSS

Lampiran 7 Dokumentasi

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Elma
Nim : 19.5.15. 0010
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI Unit Desa Bangkir Tolitoli)

Pada dasarnya yang menjadi masalah pada minat bertransaksi secara *online* adalah pada saat ini nasabah telah banyak menggunakan *mobile banking*, namun tidak sedikit pula yang masih ragu dan tidak mengetahui akan fitur dan layanan yang tersedia pada *m-banking*. Pada umumnya nasabah mengetahui layanan *m-banking* hanya sekedar melakukan transaksi transfer antar bank tanpa harus ke bank ataupun ATM.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan pembagian angket/kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, dikarenakan pihak bank tidak memberikan informasi mengenai jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel dimana hanya individu yang kebetulan dijumpai saja dipilih. Dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 nasabah. Dalam melakukan proses data, penelitian ini menggunakan program SPSS 26. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Pengetahuan (X1) diketahui secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking, Variabel Kepercayaan (X2) diketahui secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking, Variabel Teknologi informasi (X3) diketahui secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking, Variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Teknologi informasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah (Y).

Kata kunci: Pengetahuan, Kepercayaan, Teknologi Informasi, Keputusan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menyetarakan dan mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat hal ini terutama karena fungsi bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak-pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*). Sebagai *agent of development*, bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara.

Meningkatkan persaingan global di sektor perbankan telah memacu perbankan untuk mencari cara inovatif untuk bisa memenangkan persaingan. Dengan demikian, bank telah menggunakan teknologi baru untuk mendefinisikan kembali pandangan tentang perbankan, salah satunya adalah penggunaan internet. Internet berevolusi dari batasan *fixed-line* menjadi ponsel, perangkat komunikasi selular seperti telepon selular, yang dulunya digunakan untuk membuat panggilan, sekarang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan yang kemudian dikenal sebagai *mobile banking* atau *m-banking* yang telah mengantarkan era baru di sektor perbankan di seluruh dunia. Dengan demikian bank diseluruh dunia telah menggunakan *mobile banking* sebagai strategi bertahan hidup dalam beberapa

dekade terakhir.¹

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan. Promosi *mobile banking* akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Serta keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *M-banking* tidak akan berjalan jika tidak di dukung oleh suatu alat sebagai media untuk melakukan *transaksi mobile banking*.²

Pengetahuan nasabah merupakan segala sesuatu yang ada dalam pikiran seseorang setelah dilakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan atau informasi pada perbankan bisa didapat dari orang lain, seperti dari karyawan bank, teman, keluarga, media cetak dan media elektronik. Pengetahuan dapat juga berupa kelemahan maupun kelebihan produk, pelayanan, fasilitas dan sejenisnya yang dapat menjelaskan tentang perbankan. Pengetahuan

¹Evi Okli Lailani, Tannia Regina, “*Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*” (Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis Vol. 10 No. 01, (2021) <https://ejurnal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/83/68> (di akses 3 februari 2023)

²Rahma Novita Sari, “*Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*” (e-Proceeding of Management Vol 2, No. 1: 2015)

yang dimiliki oleh seseorang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan.³

Pengetahuan terhadap *mobile banking* dalam menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah perlu mengetahui tentang karakteristik layanan tersebut, apabila nasabah kurang mengetahui informasi mengenai karakteristik layanan tersebut maka dapat mengalami kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menggunakannya.

Kepercayaan adalah adanya keyakinan pada diri seseorang terhadap obyek. kepercayaan merupakan salah satu bentuk persepsi yang telah berbentuk sebuah keyakinan terhadap obyek. Keyakinan tersebut dapat berbentuk, keyakinan positif atau negatif terhadap obyek. Kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan apabila akan menggunakan layanan *mobile banking* di mana sistem *mobile banking* mudah digunakan, cepat bertransaksi, dan aman. Kepercayaan merupakan suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan dengan nasabah *mobile banking* yang mempercayai akan kendala dari layanan bank, menjamin keamanan, dan kerahasiaan akun nasabah.

Teknologi menjadi salah satu ciri khusus kemuliaan manusia bahwa dirinya tidak hidup hanya dengan makanan saja. Teknologi menjadi cahaya yang menerangi sebagian dari sisi non material kehidupan manusia. Menurut toynebee dalam I Gusti Bagus Putra Adwijaya. Teknologi merupakan syarat yang

³Besse Rina Kartika, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu.*(skripsi tidak diterbitkan, jurusan perbankan syariah, IAIN Datokarama Palu, 2020) 4

memungkinkan konstituen-konstituen nonmaterial kehidupan manusia, yaitu perasaan, pikiran, institusi, ide, dan idealnya. Teknologi adalah sebuah manifestasi langsung dari bukti kecerdasan manusia. Persaingan dari segi mutu,

harga, waktu dan semua faktor-faktor lain yang ditetapkan oleh standar internasional merupakan isu utama bagi dunia bisnis, dan bukan merupakan suatu rahasia lagi jika suatu perusahaan ingin bertahan dalam persaingan global yang perlu diperhatikan adalah bagaimana agar dapat beroperasi pada tingkat yang paling efektif dan efisien guna dapat mencapai tingkat produktifitas yang optimal.

Dalam era globalisasi, dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan perbankan di Indonesia sejak dilaksanakan deregulasi menjadikan persaingan semakin kompetitif. Perlu juga adanya persaingan yang wajar untuk membuat kegiatan perbankan menjadi lebih profesional, kompetisi yang tinggi di sektor keuangan dapat mendorong peningkatan efisiensi produksi, kualitas produk keuangan, dan tingkat inovasi. Para pelaku usaha dalam industri perbankan sangat merasakan peningkatan yang terjadi, perbankan merupakan salah satu industri yang mengalami perubahan lingkungan yang cepat dan menuntut kemampuan menyesuaikan diri yang cepat pula dari para pemain yang ada di dalamnya.

Teknologi informasi memberikan dampak besar bagi kehidupan manusia. Teknologi informasi berkembang disemua sektor dan membantu memberikan kemudahan dalam kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi dari waktu ke waktu yang semakin pesat ini juga berdampak ke dalam sektor bisnis tak terkecuali di sektor perbankan. Dalam hal pelayanan bisnis perbankan, peran

teknologi sangat penting untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat pada nasabah atau konsumennya.⁴

E-Banking memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, dan *virtual account*. Selain itu semakin marak bisnis daring (*online shop*) serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *E-Banking*.⁵

Berdasarkan observasi yang dilakukan di masyarakat sebagai nasabah bank BRI unit desa Bangkir, Tolitoli. Pada dasarnya yang menjadi masalah pada minat bertransaksi kembali secara *online* adalah pada saat ini nasabah telah banyak menggunakan *mobile banking*, namun tidak sedikit pula yang masih ragu dan tidak mengetahui akan fitur dan layanan yang tersedia pada *m-banking*. Pada umumnya nasabah mengetahui layanan *m-banking* hanya sekedar melakukan transaksi transfer antar bank tanpa harus ke bank ataupun ATM. Padahal banyak fitur lainnya yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari. seperti contoh dapat membeli token listrik, membeli pulsa, dan juga melakukan pembayaran. Selain itu, tidak sedikit pula nasabah yang takut akan bocornya data ataupun terjadi pembobolan data saat menggunakan *m-banking* nyatanya pihak bank telah

⁴I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Denpasar Bali Vol. 15, No. 3 2018

⁵Kartika, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadapminat Menggunakan Layanan E-Bankingdi Pt. Bank Tabungan Negara Parepare*. (Skripsi tidak diterbitkan) Pare-pare. 2020

menyiapkan keamanan yang sesuai dan bertanggung jawaban apabila terjadinya hal yang tidak diinginkan. Hal ini terjadi karena kurangnya pengetahuan serta kepercayaan pada nasabah tersebut. Maka pengetahuan, kepercayaan, serta teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan minat menggunakan *m-banking* secara *online*. *Mobile Banking* adalah termasuk salah satu teknologi informasi yang biasa disingkat dengan *m-Banking*, merupakan transaksi perbankan melalui media *handphone* baik dalam bentuk aplikasi *m-Banking* atau aplikasi bawaan operator seluler.

Oleh karena itu dengan adanya masalah yang di dapatkan, penulis tertarik mengangkat judul terkait tentang masalah yang menjadi keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* karena pengetahuan tentang produk suatu bank. Jadi peneliti mengambil studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berada di Desa Bangkir kecamatan Dampal Selatan kabupaten Tolitoli. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah BRI bertransaksi secara *online*, yaitu pengetahuan, kepercayaan, dan teknologi informasi. Oleh karena itu, untuk mengetahui keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* khususnya pada nasabah BRI unit desa Bangkir, kecamatan dampal selatan, kabupaten tolitoli. Dengan adanya masalah yang penulis temukan sangat penting bagi saya untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit Desa Bangkir, Tolitoli)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli)?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli)?
3. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli)?
4. Apakah pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir Tolitoli)?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli).
2. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli)
3. Untuk mengetahui apakah tektonologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir, Tolitoli)

4. Untuk mengetahui apakah pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* (studi pada BRI unit desa Bangkir Tolitoli)

b. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah bertransaksi secara *online* dalam menggunakan *Mobile banking* pada bank rakyat Indonesia (BRI) unit desa bangkir, kecamatan dampal selatan, kabupaten Tolitoli.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak bank tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* terhadap kelancaran transaksi. Sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank untuk mengembangkan inovasi baru dari sistem *mobile banking* yang lebih nyaman, aman dan memiliki fitur yang menarik agar nasabah selalu menggunakan fasilitas layanan *Mobile banking*.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengetahui apa saja variabel-variabel dalam individu yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan menggunakan internet, khususnya *Mobile banking*. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

D. Garis-Garis Besar

Untuk mempermudah pemahaman pembaca, maka penelitian ini disusun dalam tiap-tiap bab untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan. Beberapa bab yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang masalah yang di angkat, kemudian rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta membahas tentang garis-garis besar skripsi.

Bab II adalah kajian pustaka yang menguraikan tentang penelitian terdahulu adalah pembahasan yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan di teliti, kemudian kajian teori, kerangka pemikir serta hipotesis.

Bab III merupakan bab yang memuat tentang metodologi penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV merupakan bab yang menguraikan tentang Gambaran Umum yang memuat tentang sejarah bank, Visi Misi, dan Struktur Organisasi. Kemudian membahas tentang hasil penelitian, Teknik analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan implikasi penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini merupakan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini disajikan beberapa penelitian sebelumnya mengenai pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	Adhi Prakosa Ahsan Sumantika	<p>Judul: Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna <i>M-Banking</i>.¹</p> <p>Hasil penelitian: hasil pengujian menunjukkan bahwa masing-masing hipotesis diterima dengan signifikan sebesar kurang dari 0,05 yang berarti bahwa 1) persepsi teknologi mempengaruhi signifikan kepercayaan. 2) persepsi pengaruh risiko pentingnya kepercayaan. 3) persepsi teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap risiko yang dirasakan. R square yang disesuaikan 11% menunjukkan bahwa masih banyak factor diluar persepsi teknologi dan persepsi risiko yang dapat menjelaskan kepercayaan.</p> <p>Persamaan: Pada penelitian ini sama-sama membahas tentang Pengaruh Persepsi Teknologi</p>

¹Adhi Prakosa Ahsan Sumantika “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna *M-Banking*” jurnal manajemen, Vol. 9 No. 2 2019

		<p>Terhadap Kepercayaan Pengguna <i>M-Banking</i> dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan: Terdapat beberapa perbedaan yaitu, penelitian ini meneliti tentang persepsi risiko, dan objek penelitian, dan waktu penelitian.</p>
2.	I Gusti Bagus Putra Adiwijaya	<p>Judul: Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>.²</p> <p>Hasil Penelitian: data dianalisis dengan persamaan structural pemodelan (SEM) dengan program AMOS. Kemudahan penggunaan, tingkat keberhasilan penggunaan, tingkat keberhasilan transaksi, dan teknologi kapabilitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan minat bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>. Ini berarti semakin baik kemudahan penggunaan, tingkat keberhasilan transaksi, dan kemampuan sistem teknologi, semakin tinggi kepercayaan pelanggan dan berdampak pada meningkatnya minat bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>.</p> <p>Persamaan: Dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai <i>mobile banking</i> dan menggunakan metode kuantitatif.</p> <p>Perbedaan: Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, dan lokasi penelitian.</p>

²I Gusti Bagus Putra Adiwijaya, *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Denpasar Bali Vol. 15, No. 3, 2018

3.	Lia Nurpaliana, Titin Astuti, Miswan	<p>Judul: Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan <i>E-Channel</i> Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada Nasabah BTN KC Kelapa Gading Square).³</p> <p>Hasil Penelitian: Hasil dari koefisien determinasi adalah pengetahuan (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan penggunaan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap minat bertransaksi ulang secara <i>online</i> (Y) dengan presentasi 88,8%. Uji t menunjukkan H1 diterima dengan nilai t_{hitung} 12,461 > 1,985. H2 diterima dengan nilai t_{hitung} 12,787 > 1,985. Sedangkan H3 diterima dengan nilai t_{hitung} 18,486 > 1,985. Oleh karena itu kesimpulannya bahwa pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan <i>e-channel</i> secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara online.</p> <p>Persamaan: pada penelitian membahas tentang pengetahuan, kepercayaan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan: penelitian ini membahas kemudahan penggunaan <i>e-channel</i> terhadap minat bertransaksi ulang secara <i>online</i>, dan lokasi penelitian yang berbeda.</p>
----	--	--

³Lia Nurparliana, Titin Astuti, Miswan “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan *E-Channel* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada Nasabah BTN Kc Kelapa Gading Square)” Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK) Vol. 1 2022

B. Kajian Teori

1. Pengetahuan

Menurut Lorens Bagus dalam Suryani, pengetahuan sendiri dalam bahasa Indonesia memiliki asal kata “tahu”. Secara umum, pengertian kata “tahu” ini menandakan adanya pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pemahaman tertentu yang dimiliki oleh seseorang.

Al-Ghazali dalam Suryani memberi pengertian pengetahuan sebagai aktivitas mengetahui, yaitu tersingkapkan suatu kenyataan ke dalam jiwa sehingga tidak ada keraguan terhadapnya. Jiwa yang tidak ragu terhadap apa yang diketahui menjadi syarat mutlak diterimanya pengetahuan.

Sonny Keraf dan Michael Dua dalam Suryani, menjelaskan tiga jenis pengetahuan menurut Polanyi meliputi: (a) tahu bahwa; (b) tahu bagaimana; dan (c) tahu akan/ mengenai. “Pengetahuan bahwa” adalah pengetahuan tentang informasi tertentu, tahu bahwa sesuatu terjadi, tahu bahwa ini dan itu memang demikian adanya, bahwa apa yang dikatakan memang benar. “Tahu bagaimana” menyangkut bagaimana melakukan sesuatu. Ini dikenal dengan *know-how*. Ketiga yaitu “tahu akan/ mengenai”, yaitu sesuatu yang sangat spesifik menyangkut pengetahuan akan sesuatu dan seseorang melalui pengalaman atau pengenalan pribadi.⁴

⁴Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, edisi pertama (Cet 1 : Kencana, 2015)

Menurut Notoatmodjo dalam Sri Bulkia, indikator pengetahuan nasabah adalah memahami (*comprehension*), aplikasi (*aplication*), analisis (*analysis*), sintesis (*synthesis*), dan evaluasi (*evaluation*).⁵

- 1) Memahami (*comprehension*) Memahami suatu objek bukan sekadar tahu terhadap objek tersebut, tidak sekadar dapat menyebutkan, tetapi orang tersebut harus dapat menginterpretasikan secara benar tentang objek yang diketahui tersebut.
- 2) Aplikasi (*application*) Aplikasi diartikan apabila orang yang telah memahami objek yang dimaksud dapat menggunakan atau mengaplikasikan prinsip yang diketahui tersebut pada situasi yang lain.
- 3) Analisa (*analysis*) Analisis adalah kemampuan seseorang untuk menjabarkan dan/atau memisahkan, kemudian mencari hubungan antara komponen-komponen yang terdapat dalam suatu masalah atau objek yang diketahui.
- 4) Sintesis (*synthesis*) Sintesis menunjukkan kemampuan seseorang untuk merangkum atau meletakkan dalam suatu hubungan yang logis dari komponen-komponen pengetahuan yang dimiliki.
- 5) Evaluasi (*evaluation*) Evaluasi berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan penilaian terhadap suatu objek tertentu.⁶

Pengetahuan menurut Women and Minor dalam Roiysatin adalah sejumlah pengalaman dengan informasi tentang produk atau jasa tertentu yang dimiliki

⁵Sri Bulkia, Ana Sofia Herawati, Nurul Hasanah, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Individu Penggunaan Internet Banking Banjarmasin”, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 3, No. 2 2019

⁶Laili Jamilatus Sanifah, “Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Sikap Keluarga tentang Perawatan Activites Daily Living (ADL) pada Lansia”, Skripsi yang tidak diterbitkan (Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Media Jombang, 2018) 7-8

seseorang. Pengetahuan menurut Engel Blackwell dan Miniard, secara umum pengetahuan dapat didefinisikan sebagai informasi yang tersimpan dalam ingatan. Himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen didalam konsumen.⁷

a. Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk Menurut Surya dalam Ichwan Sukarno, pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk, pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk. Pengetahuan produk juga terdiri atas pengetahuan tentang dimana membeli produk, dan kapan membeli produk. Ketika konsumen memutuskan akan membeli suatu produk, maka konsumen akan menentukan dimana konsumen membeli produk tersebut dan kapan membelinya. Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat diitentukan oleh pengetahuannya.

Pengetahuan produk dibagi menjadi 3 yaitu:

1) Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk

Seorang konsumen akan melihat suatu produk berdasarkan kepada karakteristik atau atribut produk tersebut. Seseorang konsumen mungkin memiliki kemampuan yang berbeda dengan seseorang konsumen lain dalam menyebutkan karakteristik atau atribut dari produk-produk tersebut. Hal ini disebabkan konsumen memiliki pengetahuan yang berbeda-beda mengenai produk, dan disinilah para penjual mampu mengkonfirmasi kepada konsumen

⁷Roiysatin, Rida Raudatun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Tabungan Wadiah pada Koperasi Simpan Pinjam” Journal of Islamic Economics Vol. 1, No. 12021.

tentang pengetahuan produk yang akan dibeli. Pengetahuan yang lebih banyak mengenai produk memudahkan konsumen untuk memilih produk yang akan dibelinya. Strategi pemasaran terutama dalam konfirmasi terhadap konsumen sering diarahkan untuk menyampaikan informasi mengenai atribut-atribut baru yang dimiliki oleh suatu produk, dengan harapan bahwa atribut tersebut memberikan nilai tambah produk di mata konsumen untuk mau lebih cepat membeli produk.

2) Pengetahuan tentang manfaat produk

Konsumen mengkonsumsi sayuran dan buah-buahan atau menggunakan suatu alat elektronik karena mengetahui manfaat produk tersebut. Manfaat yang dirasakan konsumen setelah mengkonsumsi sayuran dan buah-buahan adalah memperlancar buang air besar atau manfaat setelah menggunakan elektronik dapat memperoleh banyak informasi, inilah yang disebut sebagai pengetahuan tentang manfaat produk. Jadi pengetahuan tentang manfaat produk sangat penting bagi konsumen karena pengetahuan ini akan mempengaruhi keputusan pembelinya.

3) Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen

Untuk mengetahui suatu kepuasan yang diberikan produk kepada konsumen adalah jika produk telah digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Agar produk tersebut bisa memberikan kepuasan yang maksimal dan kepuasan yang tinggi kepada konsumen, maka konsumen harus bisa menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut dengan benar. Kesalahan yang dilakukan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk akan menyebabkan produk tidak

berfungsi dengan baik. Ini akan membuat konsumen kecewa, padahal kesalahan terletak pada diri konsumen. Produsen tidak menginginkan konsumen menghadapi hal tersebut karena itu produsen sangat berkepentingan untuk memberitahu konsumen bagaimana cara menggunakan produknya dengan benar.⁸

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pengetahuan adalah suatu pemahaman tentang fakta, kebenaran atau informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran disebut posteriori, atau melalui introspeksi diebut priori. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. pengetahuan yaitu sesuatu yang harus dimiliki setiap manusia, sesuatu yang harus dipelajari oleh manusia agar dapat berkembang di lingkungan masyarakat, bangsa dan bernegara.

2. Kepercayaan

a. Pengertian Kepercayaan

Menurut Lee dalam Bima Purwadika Arthana menjelaskan kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunitis, ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terhadap keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Menurut Achroll dalam Bima purwadika Arthana menyatakan bahwa dalam dunia bisnis, kepercayaan antara perusahaan membantu dalam menentukan indikator-indikator yang berkaitan dengan kinerja seperti jangkauan pertukaran

⁸Ichwan Sukarno, “*Pengaruh Pengetahuan Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Nokia*” Skripsi yang tidak diterbitkan, (Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015. 8-12

informasi dan penyelesaian masalah bersama. Adanya kepercayaan akan menciptakan rasa aman dan mengurangi persepsi konsumen akan risiko negatif.

Menurut Jogiyanto, membentuk kepercayaan mengenai teknologi informasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, dan institusional di mana mereka berinteraksi. Kepercayaan meliputi hubungan yang stabil antara nasabah dengan pihak bank, kemampuan pihak bank untuk meyakinkan nasabah dan jaminan yang diberikan oleh bank terhadap rasa aman pada simpanan nasabah yang ada di bank.

Kepercayaan merupakan hal yang harus dipertimbangkan dalam mengambil keputusan apabila akan menggunakan layanan *mobile banking* di mana sistem *mobile banking* mudah digunakan, cepat bertransaksi, dan aman. Kepercayaan merupakan suatu dasar dalam menjalin suatu hubungan dengan nasabah *mobile banking* yang mempercayai akan kendala dari layanan bank, menjamin keamanan, dan kerahasiaan akun nasabah.⁹

Charles Handy dalam Budi Sutedjo dharma oektomo menyebutnya dengan istilah *trust and the virtual organization* yang dapat dibangun melalui *seven riles of trust*, yaitu:

a. *Trust is not blind*

Kepercayaan bukan sesuatu yang buta titik dalam pengertian ini sebuah loyalitas yang muncul atas dasar kepercayaan selalu membutuhkan proses

⁹Bima Purwadika Arthana, *pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan mobile banking (studi pada nasabah BNI menggunakan BNI mobile banking kantor cabang pembantu (KCP) BNI (Skripsi universitas lampung, bandar lampung 2019) 35*

serta bukti bahwa produk yang dipercaya konsumen kepercayaannya benar-benar berkualitas.

b. Trust demand learning

Kepercayaan tanpa batas adalah tidak realistis. Kepercayaan dibangun atas dasar tertentu ada unsur komitmen dan nada unsur kompetensi yang dimiliki perusahaan titik secara tidak langsung hal ini mengacu pada produsen agar mendesain produk yang mengarah serta menspesifikasi pada suatu *performance* tertentu, sehingga persepsi yang tertanam di benak konsumen benar mengarah pada pembentukan Citra yang tidak jelas batasannya.

c. Trust demand learning

Kepercayaan merupakan proses belajar. Untuk menjadi pihak yang dapat dipercaya perlu satu proses pembelajaran titik hal ini berkaitan dengan susahny memenuhi apa yang diinginkan konsumen serta pemenuhan unsur-unsur dari kepercayaan itu sendiri. Dalam aspek ini pembelajaran yang terus-menerus akan menciptakan nilai tambah yang berkeimbangan.

d. Trust in thought

Kepercayaan bukan sesuatu yang mudah untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan memerlukan satu usaha yang tidak ringan. Dalam hal ini produsen harus berhati-hati dan membangun desain kepercayaan. Apabila gagal atau tidak memenuhi harapan, konsekuensinya harus keluar dari komunitas.

e. Trust need bonding

Kepercayaan membutuhkan satu ikatan. Di dalam kepercayaan ada ikatan emosional ikatan ini memerlukan perhatian tersendiri titik setiap tujuan pada

kelompok kecil haruslah mendukung pada tujuan dalam konteks besar. Dalam hal ini tidak boleh ada pengutamaan kelompok kecil melampaui kelompok yang lebih besar.

f. Trust need touch

Kepercayaan membutuhkan sentuhan personal. Sentuhan dalam bentuk perhatian atau dalam bentuk jalinan komunikasi yang baik akan menjadi jembatan terjalinnya kepercayaan.

g. Trust requires leaders

Kepercayaan memerlukan pemimpin titik peran pemimpin untuk menjadikan sesuatu dapat dipercaya adalah cukup dominan titik pemimpin ini berperan dalam mendesain dan mengupayakan tumbuh dan berkembang kepercayaan itu sendiri.

Fischer dalam Andri Daisy Rahmad dkk, Secara umum, kepercayaan adalah adanya keyakinan pada diri seseorang terhadap obyek. Kepercayaan merupakan salah satu bentuk persepsi yang telah berbentuk sebuah keyakinan terhadap obyek. Keyakinan tersebut dapat berbentuk, keyakinan positif atau negatif terhadap obyek.

Menurut Oleysker dalam Andri Daisy Rahmad dkk kepercayaan menggambarkan pengakuan akan kiat dan integritas kedua belah pihak yang melakukan transaksi, apabila diabaikan merupakan suatu faktor yang memperlambat pertumbuhan perdagangan. Kepercayaan juga didasarkan pada reputasi organisasi.¹⁰

¹⁰Andri Daisy Rahmad, Endang Siti Astuti, Riyadi, “Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya)”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 43, No. 1 2017

Menurut Ba dan Pavlou dalam Dwika Lodia Putri, mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.¹¹

Menurut Mukherje dan Nath dalam Sri Maharsi, kepercayaan dapat diukur melalui orientasi teknologi, reputasi dan resiko. Sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur kepercayaan adalah orientasi teknologi, reputasi dan resiko.¹²

1) Orientasi Teknologi

Besarnya kepercayaan konsumen terhadap sistem elektronik berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap *online banking*. Ketika konsumen memperkirakan faktor kepercayaan, beberapa persoalan muncul dalam pikiran mereka dan salah satu persoalan tersebut adalah kesesuaian kemampuan dari sistem elektronik tersebut dengan harapan konsumen. Konsumen menggunakan beberapa ukuran seperti kecepatan akses, apakah jaringannya dapat dipercaya, sistem navigasi untuk mengevaluasi transaksi-transaksi elektronik. Mukherjee dan Nath dalam Sri Muharsi, orientasi

¹¹Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie, *Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri)*, Jurnal Ikraith Ekonomika, Vol 2, No.2 (2019)

¹²Sri Maharsi, dan Fenny, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking* di Surabaya, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 8, No. 1, 2006

konsumen terhadap teknologi dari komunikasi elektronik dan internet seringkali mewakili kepercayaan mereka dalam internet banking, sehingga orientasi teknologi merupakan indikator dari kepercayaan.

2) Reputasi

Ketika konsumen memproses informasi dalam *online banking* mereka akan mempertimbangkan reputasi bank tersebut dimana reputasi adalah faktor yang sangat penting dari kepercayaan. Ketika konsumen merasa suatu *online bank* memiliki reputasi yang jelek, mereka akan malas menggunakan *website* bank tersebut. Reputasi dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.

3) Resiko

Besarnya persepsi konsumen mengenai resiko mempengaruhi besarnya kepercayaan mereka terhadap *online bank* dan sistem dari online bank tersebut sehingga ketika memproses informasi *online*, konsumen sering menganggap bahwa ada resiko yang tinggi walaupun resiko tersebut sebenarnya rendah. Konsumen online yang lebih berpengalaman mempunyai lebih banyak informasi mengenai *online banking* sehingga mereka beranggapan resikonya rendah dan karena itu mereka mempunyai kepercayaan yang lebih dalam transaksi *online*. Dari penjelasan tersebut bahwa dapat disimpulkan bahwa resiko dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan.

3. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, dan menyimpan

data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi ataupun anggota. Teknologi informasi yaitu penggunaan peralatan elektronik, untuk menyimpan, menganalisis dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan dan gambar.¹³

Teknologi diartikan sebagai hasil pikir manusia yang dikembangkan dengan cara maupun sistem tertentu yang digunakan untuk menyelesaikan persoalan kehidupan seseorang. Sedangkan kata informasi diartikan sebagai sebuah berita yang memiliki maksud tertentu yang ingin dibagikan kepada orang lain. Pengalaman atau pengetahuan yang dikomunikasikan kepada orang lain tersebut merupakan pesan atau informasi.¹⁴

Teknologi informasi memiliki dua aspek yaitu aspek *hardware* dan *software*, yang digunakan untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer satu dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan dan telekomunikasi, digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Teknologi informasi bersifat organisatoris dan meneruskan nilai-nilai sosial dengan siapa individu mengumpulkan, memproses dan saling bertukar informasi. Peran yang dapat diberikan oleh teknologi informasi adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti berita, kesehatan, rohani, rekreasi, dan belanja online, serta untuk profesi seperti pendidikan, perdagangan, dan asosiasi profesi.

¹³In Supianti.” *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Matematika*”, Jurnal Kajian Pendidikan dan Pengajaran, Vol 4, No.1 2018

¹⁴Y.Maryono dan B.PatmiIstiana, “*Teknolog iInformasi & Komunikasi 1*” (Bogor: Yudhistira,2007) 3

Teknologi informasi memiliki dua aspek yaitu aspek *hardware* dan *software*, yang digunakan untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer satu dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan dan telekomunikasi, digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global. Teknologi informasi bersifat organisatoris dan meneruskan nilai-nilai sosial dengan siapa individu mengumpulkan, memproses dan saling bertukar informasi. Peran yang dapat diberikan oleh teknologi informasi adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti berita, kesehatan, rohani, rekreasi, dan belanja online, serta untuk profesi seperti pendidikan, perdagangan, dan asosiasi profesi.¹⁵

b. Perangkat Teknologi Informasi

Pemanfaatan Teknologi Informasi memerlukan peralatan atau perangkat yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi, berikut perangkat-perangkat teknologi informasi yang digunakan :

- 1) Komputer adalah salah satu perangkat yang digunakan untuk membantu mengolah data nasabah menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu. Informasi yang dihasilkan komputer dapat berupa tulisan, gambar, suara, video, dan animasi.
- 2) Laptop/*Notebook* adalah perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer, tetapi bentuknya praktis dapat dilipat dan dibawa kemana-mana, sehingga dalam mengelola sistem keuangan kita bisa melakukannya di mana saja dengan sistem jaringan internet yang mendukung.

¹⁵Harun, Efektifitas. “*Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*”. Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 1, No. 2, 2015

- 3) *Personal Digital Assistant (PDA)/Komputer Genggam PDA* adalah perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data keuangan.
- 4) *Flashdisk, CD, DVD, Disket, Memorycard Flashdisk* adalah media penyimpanan data yang dapat menyimpan data nasabah dalam jumlah besar.¹⁶

Berdasarkan beberapa penjelasan dari materi di atas, maka penulis pemateri dapat menyimpulkan bahwa Teknologi informasi sangat membantu mempermudah pengelolaan data dalam dunia perbankan dan dapat membuat pekerjaan lebih mudah dan lebih menghemat waktu.

4. Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah menurut Kotler adalah suatu tindakan konsumen untuk membentuk referensi diantara produk-produk dalam kelompok pilihan dan membeli atau menggunakan produk paling disukai. Keputusan adalah sesuatu yang diputuskan konsumen untuk memutuskan pilihan atas tindakan penggunaan produk. Berarti keputusan (*decision*) adalah pilihan (*choice*) yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Sebagian besar keputusan berada pada satu dari dua kategori terprogram dan tidak terprogram. Suatu keputusan dapat dibuat hanya jika ada beberapa alternatif yang dipilih, apabila alternatif pilihan tidak ada maka

¹⁶ Jamal Ma'mur Asmani. "Tips Efektif Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan". (Jogjakarta: Diva Press, 2011) 164

tindakan yang dilakukan tanpa adanya pilihan tersebut tidak dapat dikatakan membuat keputusan.¹⁷

Keputusan nasabah adalah sesuatu yang diputuskan nasabah untuk memutuskan pilihan atas tindakan pembelian barang atau jasa atau suatu keputusan setelah melalui beberapa proses. Keputusan juga dapat diartikan sebagai proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi.

Menurut Jhon. C Mowen dan Minor, perspektif pengambilan keputusan menggambarkan seorang konsumen sedang melakukan serangkaian langkah-langkah tertentu pada saat melakukan pembelian, langkah-langkah ini termasuk pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan menggunakan, perilaku sesuatu pembelian. Sedangkan menurut Baron mengatakan bahwa pengambilan keputusan adalah suatu proses terjadinya identifikasi masalah, menetapkan tujuan pemecahan, pembuatan keputusan awal, pengembangan dan penilaian alternatif-alternatif, serta pemilihan salah satu alternatif yang kemudian dilaksanakan dan tidak lanjut.¹⁸

5. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui *website* milik bank. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah dengan bank tanpa

¹⁷Veithzhal Rival Zainal, *Islamic Marketing Manajament* (Cet. 1, Jakarta, Bumi Aksara, 2017) 236

¹⁸John. C Mowen, Michael Miror, "*Perilaku Konsumen*" (Jakarta: Erlangga, 2002) 11

harus mendatangi kantor bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau *smartphone* yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank.

a. Fitur

Fitur layanan *mobile banking* antara lain informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga dan kurs, dan pembayaran, misalnya pembayaran telepon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

b. Cara kerja

Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus memiliki *user id*, *password*, media token atau *on time password* (OTP), dan jaringan internet. *User id*, *password* dan media token dapat diperoleh dengan mendaftarkan diri ke bank. Saat menggunakan *mobile banking*, nasabah harus memastikan *website* yang diakses adalah *website mobile banking* milik bank, kemudian nasabah akan diminta untuk memasukkan *user id* dan *password* pada halaman muka atau login. Pada saat melakukan transaksi finansial, nasabah akan diminta untuk memasukkan sandi OTP yang diperoleh dari media token atau sms. Bank mengirimkan notifikasi melalui email sebagai bukti bahwa transaksi telah berhasil. Notifikasi e-mail ini juga sebagai pengendalian agar nasabah mengetahui jika akun *mobile banking*-nya digunakan oleh orang lain.¹⁹

¹⁹Nelson Tampubolon, Irwan Lubis, Agus E. Siregar, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015)

c. Manfaat Layanan Mobile Banking

Mobile banking akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup. Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnnya setelah ia menggunakan *mobile banking*.

Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut. Kemanfaatan bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi.

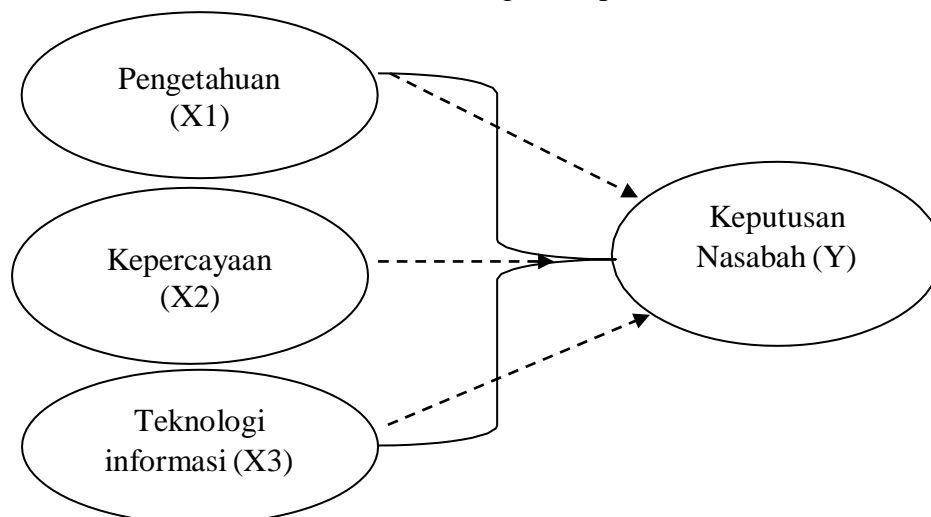
Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *m-banking*. Penerimaan penggunaan sebuah sistem

juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan reaksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem.²⁰

C. Kerangka pemikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan secara sistematis sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Keterangan:

-----▶ : Pengaruh secara parsial

————▶ : Pengaruh secara simultan

²⁰Syamsul Hadi, Novi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", Jurnal Nominal, Vol. 5, No. 5, 2015

D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diuraikan diatas dapat dikemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Diduga pengetahuan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BRI Unit Desa Bangkir, Tolitoli.

H2 : Diduga kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BRI Unit Desa Bangkir, Tolitoli.

H3 : Diduga teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BRI Unit Desa Bangkir, Tolitoli.

H4 : Diduga pengetahuan, kepercayaan, dan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di BRI Unit Desa Bangkir, Tolitoli.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Penelitian kuantitatif ini mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang di selidiki oleh peneliti.¹ Pendekatan kuantitatif dapat menggali data dengan cara wawancara yang kemudian akan di lakukan analisa dengan program SPSS.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan sekelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin penulis investigasi. Sementara Sugiono dalam Suryani mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.² Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah bank BRI unit Desa Bangkir, Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli.

¹Suryani, Hendri. “*Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi islam*”, (Jakarta ,Kencana A, 2015)

²Ibid., 190.

Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui, di karenakan pihak bank tidak memberikan informasi mengenai jumlah nasabah yang tidak menggunakan *mobile banking* yang akan dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. *sampling* adalah cara atau teknik yang dipergunakan untuk mengambil sampel.³

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel dimana hanya individu yang kebetulan di jumpai saja dipilih. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan teori *Hair et al* yakni rasio antara jumlah variabel independen dalam analisis multivariat di anjurkan sekitar 15 sampai 20 subjek per variabel independen. Pada penelitian ini jumlah variabel bebas (independen) ada 3 sehingga jumlah sampel minimum adalah $3 \times 20 = 60$. Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 60 sampel responden.

³Nanang Martono, *Metode Peneleitian Kuantitatif*, edisi revisi 2, (Cet IV: Jakarta: Rajawali Pers, 2014) 74-75

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata. Hubungan nyata ini lazim dibaca dan dipaparkan dengan bersandar kepada variabel. Variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.⁴

Jenis- jenis variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas atau *independence variable* adalah variabel yang nilai-nilainya tidak bergantung pada variabel lainnya, biasanya disimbolkan dengan X. Variabel itu digunakan untuk meramalkan atau menerangkan nilai variabel yang lain.⁵ Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu: pengetahuan (X1), kepercayaan (X2), teknologi informasi (X3).

2. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Menurut Robbins dalam Juliansyah Noor variabel terikat atau dependent variable merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain biasa dinotasikan dengan Y. Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu: keputusan nasabah (Y).⁶

⁴Juliansyah Noor, “*Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*” edisi pertama (cet. VII ; Jakarta; kencana prenadamedia group. 2012) 47

⁵Iqbal Hasan, *pokok-pokok materi statistik 1 (statistika deskriptif)*, edisi kedua, (Jakarta: bumi aksara, 2008), 227

⁶Juliansyah Noor, “*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*” edisi pertama (Cet.Vii ; Jakarta; Kencana Prenadamedia Group, 2012) 49

D. Devinisi Oprasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan yang dapat di amati (di observasi).⁷ Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasioanal Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional
1.	Pengetahuan (X1)	pengetahuan adalah pengetahuan sebagai aktivitas mengetahui, yaitu tersingkapkan suatu kenyataan ke dalam jiwa sehingga tidak ada keraguan terhadapnya. Jiwa yang tidak ragu terhadap apa yang diketahui menjadi syarat mutlak diterimanya pengetahuan. ⁸ Indikator: 1. Memahami 2. Aplikasi 3. Evaluasi
2.	Kepercayaan (X2)	kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. ⁹ Indikator: 1. Orientasi teknologi 2. Reputasi 3. Resiko

⁷ Sumardi Suryabarata, "Metodologi Penelitian", (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2010), 29

⁸ Suriyani, Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif*, edisi pertama (Cet.1:Kencana 2015), 2

⁹ Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie, *Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri)*, Jurnal Ikraith Ekonomika Vol. 2, No.2, 2019

3.	Teknologi informasi (X3)	Segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. ¹⁰ Indikator: 1. Berguna 2. Lebih mudah dan cepat 3. Produktivitas meningkat
4.	Keputusan nasabah (Y)	Keputusan menggunakan adalah pendapat responden tentang suatu perasaan atau keinginan untuk menentukan pilihan yang telah disediakan dan nantinya akan dilanjutkan dengan tindakan pengambilan keputusan yang diambil dan diterima oleh nasabah untuk menggunakan produk <i>mobile banking</i> . Indikator: 1. Sesuai dengan kebutuhan 2. Kepuasan pengguna 3. Merekomendasikan kepada orang lain

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang diartikan sebagai alat bantu merupakan saran yang dapat diwujudkan dalam benda, contohnya: angket, daftar cocok, skala, pedoman wawancara, lembar pengamatan atau panduan pengamatan, soal ujian, dan sebagainya. Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kusioner. Kusioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan

¹⁰Mahfudl Ahdar “*Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh, Skripsi tidak diterbitkan)*, 2022. 54

pengguna. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.¹¹

Berikut contoh kategori yang digunakan adalah skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif yang sumber datanya diperoleh dari responden baik berupa data primer (melalui kuesioner atau data hasil wawancara, data ini perlu diolah lagi) dan data sekunder (dari buku, artikel, dokumen dan sebagainya, data ini tidak perlu diolah).¹²

Untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

¹¹Ridwan, *Dasar Dasar Statistika*, (cet. XII: CV Alfabeta, 2014), 51-52

¹²Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian*" (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014) 73

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam (kejadian-kejadian yang ada di alam sekitar), proses kerja, dan penggunaan responden kecil.¹³

2. Angket

Angket adalah sebuah daftar dalam bentuk pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.¹⁴ Disini responden yaitu nasabah bank BRI Unit desa Bangkir, Kecamatan Dampal Selatan, Tolitoli.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah BRI menggunakan *Mobile Banking*.

1. Uji Validitas

Ghozali dalam Shafira Febriana, Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan

¹³Riduwan, *Dasar Dasar Statistika*, (Cet. XII: CV Alfabeta, 2014), 52

¹⁴Ibid, 52-53

pada nasabah bank BRI unit desa Bangkir Tolitoli dengan menggunakan uji korelasi person product moment pada software SPSS.¹⁵

Kriteria uji validitas:

Jika $r \geq 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r < 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Setelah kuesioner dibuat kemudian kuesioner diuji coba pada beberapa responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka suatu variabel dikatakan reliabel.¹⁶

3. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residul memiliki distribusi normal. Modal regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Uji normalitas menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Menurut Santoso dalam Duwi Priyatno kriteria pengambilan keputusan Dalam uji kolmogorov-smirnov adalah dalam uji

¹⁵Shafira Febriani, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Malang” (2022)

¹⁶Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, edisi pertama, (Cet. IV: Jakarta: Kencana, 2013) 55

ini apabila nilai sig. $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan normal. Namun, jika nilai sig. $> 0,005$ maka data terdistribusi dengan normal.¹⁷

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factro* (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan Vif > 10 . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).¹⁸

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketiksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak, penelitian ini menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen. Uji heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel bebas, yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada

¹⁷Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Cet.I: Yogyakarta: Gaya Media, 2013), 24

¹⁸Ibid 59-60

tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi Y sesungguhnya) yang telah di *stadenditized*.¹⁹

4. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda, yaitu persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen.

Metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:²⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Keputusan Nasabah
- X₁ = Pengetahuan
- X₂ = Kepercayaan
- X₃ = Teknologi Informasi
- B = Koefisien regresi
- a = Konstanta
- e = Faktor kesalahan

5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan alternatif tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Caranya untuk menguji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.²¹

¹⁹Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*”, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 93

²⁰Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 72

²¹V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami)*

a. Uji T

Untuk mengetahui apakah variabel *Independen* yang diteliti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *Dependen*. Untuk mengetahui koefisien penentu yaitu dengan mengkuadratkan koefisien parsial yang akan menjadi koefisien penentu parsial yang artinya penyebab perubahan pada variabel Y yang datangnya dari variabel X_1 , X_2 dan X_3 .

b. Uji F

Uji F yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu pengetahuan (X_1), kepercayaan (X_2), dan teknologi informasi (X_3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu keputusan nasabah (Y). Untuk mengetahui variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

6. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi yaitu mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R Square* karena variabel independen lebih dari dua dan nilai *Adjusted R Square* dapat naik turun apabila variabel independen ditambahkan dalam model penelitian.²²

²²Iman Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate" Dengan Program IBM SPSS 23, Eds.8, (Cet. 8; Semarang: Badan Penelitian, Universitas Diponegoro, 2016) 96

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk didirikan dan mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 18 Desember 1968 berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 1968. Pada tanggal 29 April 1992, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 21 Tahun 1992, bentuk badan hukum BRI diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Pengalihan BRI menjadi Persero didokumentasikan dengan akta No. 133 tanggal 31 Juli 1992 Notaris Muhani Salim, S.H. dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-6584. HT.01.01.TH.92 tanggal 12 Agustus 1992, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73, Tambahan No. 3A tanggal 11 September 1992.¹

Anggaran Dasar BRI kemudian diubah dengan Akta No. 7 tanggal 4 September 1998 Notaris Imas Fatimah, S.H., pasal 2 tentang “Jangka Waktu Berdirinya Perseroan” dan pasal 3 tentang “Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha” untuk menyesuaikan dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995 tentang “Perseroan Terbatas” dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-24930.HT.01.04. TH.98 tanggal 13 November 1998 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 86, Tambahan No. 7216 tanggal 26 Oktober 1999 dan akta No. 7 tanggal 3 Oktober 2003 Notaris Imas Fatimah, S.H.,

¹BRI, *Memperluas Jangkauan, Memberi Kemudahan, Semakin Tumbuh & Tangguh*, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) 2022

antara lain tentang status perusahaan dan penyesuaian dengan Undang-undang Pasar Modal dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C-23726 HT.01.04. TH.2003 tanggal 6 Oktober 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 88, Tambahan No. 11053 tanggal 4 November 2003.²

2. Visi dan Misi bank rakyat indonesia (BRI)

a. Visi

“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of Financial Inclusion.”

b. Misi

1. Memberikan yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Menyediakan Pelayanan yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

3. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

²Ibid hal 100

3. Sejarah singkat Desa Bangkir Kecamatan Dampal Selatan Kabupaten Tolitoli

Dampal merupakan suatu wilayah, yang berasal dari Bahasa dampal yaitu *tampalonyo* yang berarti dataran yang luas yang didiami oleh suku dampal asli. Bangkir merupakan salah satu perkampungan dimana penduduk aslinya adalah masyarakat dampal mulai dari zaman penjajahan belanda. Bangkir berasal dari kata *langkir*, dalam Bahasa dampal disebut *polulangkir*, yang berarti batu berduri. Sampai saat ini, batu tersebut masih berada dalam kota bangkir, tepatnya berada di dusun *sadilo*.

Berbicara masalah bangkir tidak terlepas dari sejarah dampal. Bangkir adalah ibu kota kerajaan dampal dan pusat pemerintahan. Sejak penjajahan belanda, wilayah kerajaan dampal mulai pulau taring sampai *dompasang*, *salumbia*.

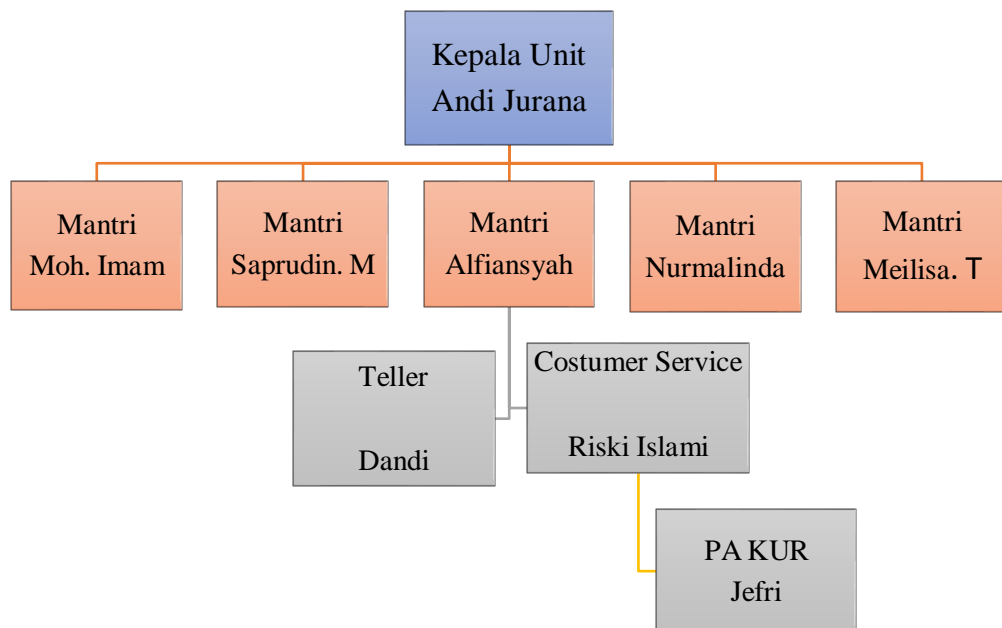
Pemimpin wilayah kerajaan tersebut mulai raja I yaitu *La'anna* sampai pada raja ke delapan. Adapun nama-nama raja bangkir pada saat itu adalah:

- 1) *La'anna*
- 2) *Malolobu*
- 3) *Adu Kalitan*
- 4) *Butu Dampal*
- 5) *Sultan Djawadul*
- 6) *Alhamdu*
- 7) *parenrengi*
- 8) *pawerol Dg. Mallawa*

Beberapa peninggalan bukti kerajaan dampal masih tersimpan rapi, di antaranya cap kerajaan dampal, Meriam kuno, alat-alat perang seperti tombak, pedang, bendera kerajaan dan lain-lain. Penjajahan yang masuk di wilayah Indonesia, secara local masuk kewilayah kerajaan dampal. Saat itu raja dampal Malolobu Dg. Mallawa membuat surat perjanjian yang berbunyi, “kerajaan dampal tidak menyetujui atas pemerintahan penjajahan belanda yang menjajah Indonesia.”³

4. Struktur Organisasi Bank BRI Desa Bangkir, Tolitoli

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Unit BRI Desa Bangkir



B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Penelitian ini dilakukan pada nasabah bank BRI unit Desa Bangkir Tolitoli. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan

³Dokumen Sejarah Desa Bangkir 2023

kepada nasabah di bank BRI unit desa bangkir tolitoli sebagai sampel penelitian. Proses penyebaran kuesioner ini disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentasi
60	60	60	60	100%

Sumber: Data Primer 2023

Pada tabel di atas dijelaskan bahwa jumlah sampel digunakan adalah sebanyak 60 orang.

2. Deskripsi Sampel Penelitian

Dari total sampel yang diambil berjumlah 60 orang. Data ini diambil dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank BRI unit Desa Bangkir Tolitoli. Penarikan sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan strata maupun tingkatan tertentu. Data sampel dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentasi
Laki-laki	27	45%
Perempuan	33	55%
Total	60	100%

Sumber: Data Primer 2023

Pada tabel 4.2 tersebut menunjukkan bahwa responden atau sampel yang berjumlah 60 orang dalam penelitian ini terbagi atas yang berjenis kelamin

perempuan berjumlah 33 orang (55%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (45%), sehingga terlihat bahwa sampel penelitian didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Presentasi
20-25	21	35%
26-30	14	23,33%
31-35	12	20%
36-40	6	10%
>41	7	11,66%
Jumlah	60	100%

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan usianya adalah berusia 20-25 tahun sebanyak 21 responden (35%), usia 26-30 tahun sebanyak 14 responden (23,33%), usia 31-35 tahun sebanyak 12 responden (20%), usia 36-40 tahun sebanyak 6 responden (10%), dan usia >40 tahun sebanyak 7 responden (11,66%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menggunakan mobile banking pada BRI unit desa bangkir adalah berusia 26-30 tahun.

Tabel 4.4
Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Presentasi
Pegawai Negeri	6	10%
Karyawan Swasta	25	41,66%
Pengusaha/Pedagang	4	6,66%
Petani	13	21,66%

Ibu Rumah Tangga	2	3,33%
Mahasiswa	10	16,66%
Jumlah	60	100%

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang terkumpul berdasarkan pekerjaan adalah pegawai negeri sebanyak 6 responden (10%), karyawan swasta sebanyak 25 responden (41,66%), pengusaha/pedagang sebanyak 4 responden (6,66%), petani sebanyak 13 responden (21,66%), ibu rumah tangga sebanyak 2 responden (3,33%), dan mahasiswa sebanyak 10 responden (16,66%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang melakukan transaksi mobile banking pada bank BRI unit Desa Bangkir Tolitoli adalah karyawan swasta.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Pengetahuan (X1)

Tabel 4.5

Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan (X1)

No	Pengetahuan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	N	Mean
		1	2	3	4	5			
1	Pernyataan 1	0	0	5	40	15	250	60	4,17
2	Pernyataan 2	0	0	9	34	17	248	60	4,13
3	Pernyataan 3	0	0	4	23	33	269	60	4,48

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel pengetahuan yaitu sebanyak 15 orang menyatakan sangat setuju, 40 orang menyatakan setuju dan 5 orang menyatakan

kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 250 dengan nilai mean 4,17 maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel Pengetahuan yaitu sebanyak 17 orang menyatakan sangat setuju, 34 orang menyatakan setuju dan 9 orang menyatakan kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 248 dengan nilai mean 4,13, maka pernyataan kedua dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel Pengetahuan yaitu sebanyak 33 orang menyatakan sangat setuju, 23 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 269 dengan nilai mean 4,48, maka pernyataan ketiga dikategorikan sangat baik.

b. Kepercayaan (X2)

Tabel 4.6
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X2)

No	Kepercayaan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	N	Mean
		1	2	3	4	5			
1	Pernyataan 1	0	3	6	25	26	254	60	4,23
2	Pernyataan 2	0	0	3	28	29	266	60	4,43
3	Pernyataan 3	2	2	0	31	25	255	60	4,25

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.6 Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel kepercayaan yaitu sebanyak 26 orang menyatakan sangat setuju, 25 orang menyatakan setuju, 6 orang menyatakan kurang setuju dan 3 orang menyatakan tidak setuju. Total dari skor jawaban 60

responden adalah 254 dengan nilai mean 4,23 maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel kepercayaan yaitu sebanyak 29 orang menyatakan sangat setuju, 28 orang menyatakan setuju dan 3 orang menyatakan kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 266 dengan nilai mean 4,43, maka pernyataan kedua dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel kepercayaan yaitu sebanyak 25 orang menyatakan sangat setuju, 31 orang menyatakan setuju, 2 orang menyatakan tidak setuju, dan 2 orang menyatakan sangat tidak setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 255 dengan nilai mean 4,25, maka pernyataan ketiga dikategorikan sangat baik.

c. Teknologi Informasi (X3)

Tabel 4.7
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Informasi (X3)

No	Teknologi Informasi	STS	TS	KS	S	SS	Skor	N	Mean
		1	2	3	4	5			
1	Pernyataan 1	0	0	5	33	22	257	60	4,28
2	Pernyataan 2	0	0	8	35	17	249	60	4,15
3	Peryantaan 3	0	1	7	39	13	244	60	4,07

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.7 Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel teknologi informasi yaitu sebanyak 22 orang menyatakan sangat setuju, 33 orang menyatakan setuju, dan 5 orang

menyatakan kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 257 dengan nilai mean 4,28 maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel teknologi informasi yaitu sebanyak 29 orang menyatakan sangat setuju, 28 orang menyatakan setuju dan 3 orang menyatakan kurang setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 266 dengan nilai mean 4,43, maka pernyataan kedua dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel teknologi informasi yaitu sebanyak 17 orang menyatakan sangat setuju, 35 orang menyatakan setuju, dan 8 orang menyatakan tidak setuju Total dari skor jawaban 60 responden adalah 249 dengan nilai mean 4,15, maka pernyataan ketiga dikategorikan sangat baik.

d. Keputusan Nasabah (Y)

Tabel 4.8
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No	Keputusan Nasabah	STS	TS	KS	S	SS	Skor	N	Mean
		1	2	3	4	5			
1	Pernyataan 1	1	4	7	25	23	245	60	4,08
2	Pernyataan 2	0	4	3	26	27	256	60	4,27
3	Pernyataan 3	1	0	4	31	24	257	60	4,28

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.8 Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel keputusan nasabah yaitu sebanyak 23 orang menyatakan sangat setuju, 25 orang menyatakan setuju, 7 orang menyatakan kurang setuju, 4 orang menyatakan tidak setuju, dan 1 orang

menyatakan sangat tidak setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 245 dengan nilai mean 4,08, maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel keputusan nasabah yaitu sebanyak 24 orang menyatakan sangat setuju, 31 orang menyatakan setuju, 3 orang menyatakan kurang setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 256 dengan nilai mean 4,27, maka pernyataan kedua dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel keputusan nasabah yaitu sebanyak 24 orang menyatakan sangat setuju, 31 orang menyatakan setuju, 4 orang menyatakan kurang setuju, dan 1 orang menyatakan sangat tidak setuju. Total dari skor jawaban 60 responden adalah 257 dengan nilai mean 4,28, maka pernyataan ketiga dikategorikan sangat baik.

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah BRI menggunakan *Mobile Banking*.

1. Uji Validitas

Ghozali dalam Shafira Febriana, Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan

pada nasabah bank BRI unit desa Bangkir Tolitoli dengan menggunakan uji korelasi person product moment pada software SPSS.

Kriteria uji validitas:

Jika $r \geq 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r < 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan tidak valid

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indicator yaitu variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrument

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Correlatoin (R Hitung)	R kritis	Ket
Pengetahuan (X1)	1	0.546	$\geq 0,30$	Valid
	2	0.424		
	3	0.319		
Kepercayaan (X2)	1	0.607	$\geq 0,30$	Valid
	2	0.354		
	3	0.420		
Teknologi Informasi (X3)	1	0.538	$\geq 0,30$	Valid
	2	0.385		
	3	0.560		
Keputusan Nasabah (Y)	1	0.589	$\geq 0,30$	Valid
	2	0.481		
	3	0.489		

Sumber: Hasil Olah Data 2023

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Setelah kuesioner dibuat kemudian kuesioner diuji coba pada beberapa responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka suatu variabel dikatakan reliabel.⁴

Hasil dari uji reliabilitas bahwa data dengan *Cronbach alpha* masing-masing variabel baik variabel X1, X2, X3, maupun Y semuanya memiliki nilai yang reliabel yaitu lebih dari 0,60. Dengan demikian ke empat variabel tersebut dinyatakan reliabel. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliability Instrument

Variabel	Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabel	Keterangan
Pengetahuan (X1)	0,614	0,60	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,635	0,60	Reliabel
Teknologi Informasi (X3)	0,678	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,697	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data 2023

⁴Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, edisi pertama, (Cet. IV: Jakarta: Kencana, 2013) 55

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program SPSS versi 26. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor *asympt.sig*. Apabila nilai *asympt.sig* \geq atau = 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi apabila nilai *asympt.sig* \leq 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁵

Hasil uji menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukan uji data dengan SPSS versi 26. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal yaitu dilihat dari *Asymp.sig*. (2-tailed) nilainya 0,200 dimana \geq 0,05 yang artinya data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	12.6333333
	Std. Deviation	1.12998263
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.087
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

⁵Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015) 454

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat problem multikolinearitas. Adapun adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Koefisien korelasi antar variabel harus dibawah 0,10. Jika korelasi kuat maka hal tersebut terjadi masalah multikolinearitas. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut.

Hasil uji menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel pengetahuan mendapatkan nilai 0,817, variabel kepercayaan medapatakan nilai 0,812, variabel teknologi informasi mendapatkan nilai 0,973 dan nilai VIF dari masing-masing variabel menunjukan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari Multikolinearitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.815	2.942		.277	.783		
	PENGETAHUAN	.257	.179	.176	1.434	.157	.817	1.224
	KEPERCAYAAN	.521	.139	.462	3.757	.000	.812	1.232
	TEKNOLOGI INFORMASI	.145	.154	.105	.940	.351	.973	1.028

a. Dependent variabel: Keputusan Nasabah

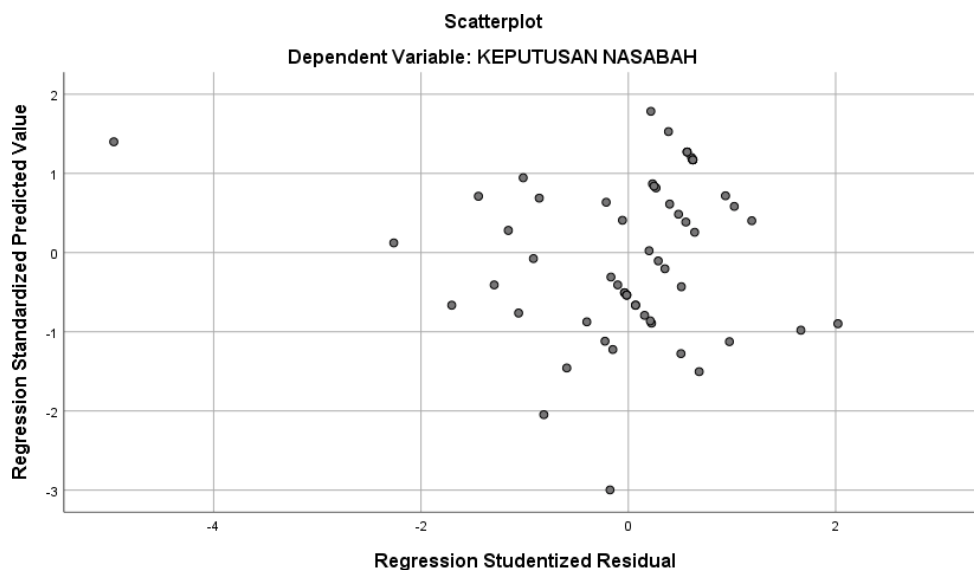
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

3. Uji Heteroskedastitas

Uji Heterokedasitas terjadi dalam regresi apabila varian error (e_i) untuk nilai X tidak konstan atau berubah-ubah. Pendekatan konstan atau tidaknya varian error konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik Y dengan $(Y - \hat{Y})$ apabila garis yang membatasi sebaran titik relatif paralel maka varian error dikatakan konstan.⁶

Hasil uji heteroskedastitas menunjukkan bahwa sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan di atas angka nol pada sumbu Y, dengan demikian model terbebas dari gejala heteroskedastitas. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS

⁶Sumanto, *Statistik Terapan* (Cet. I CAPS Center Of Academic Publishing Service, 2016). 169

4. Uji Regresi Berganda

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda, analisis linear berganda adalah salah satu metode atau alat analisis *statistic non parametric* yang berfungsi menganalisis kaitan hubungan antara dua variabel atau lebih pada penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa hasil observasi dan pengukuran yang berkelompok. Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial maupun simultan variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji data yang merupakan data output SPSS 26.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	T
1	(Constant)	.815	2.942		.277
	PENGETAHUAN	.257	.179	.176	1.434
	KEPERCAYAAN	.521	.139	.462	3.757
	TEKNOLOGI INFORMASI	.145	.154	.105	.940

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan Keputusan dipengaruhi oleh Kemudahan dan Kemanfaatan. Bentuk linearnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,815 + 0,257X_1 + 0,521X_2 + 0,145X_3 + e$$

Dari persamaan Regresi Linear Berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,815, menyatakan apabila variabel bebas dalam penelitian ini diabaikan atau sama dengan nol, maka Keputusan Nasabah (Y) akan bernilai tetap atau sebesar 0,815.
2. Nilai koefisien variabel Pengetahuan (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,257, yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel pengetahuan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah sebesar 0,257.
3. Nilai koefisien variabel Kepercayaan (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,521, yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel kepercayaan maka akan meningkatkan Keputusan Nasabah 0,521.
4. Nilai koefisien variabel Teknologi informasi (X3) bernilai Negatif yaitu sebesar 0,145, yang berarti setiap penambahan satu satuan variabel Kemudahan maka akan menurunkan Keputusan Nasabah sebesar 0,145.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T

Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa, uji T dari variabel apabila dimasukkan dalam regresi terlihat sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa variabel Pengetahuan (X1) diperoleh $t_{hitung} 1,434 < t_{tabel} 1,671$ dan nilai signifikansi (sig). 0,157 lebih besar dari nilai alpha (α) 0,05 artinya. $0,157 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah menggunakan mobile banking.
2. Diketahui bahwa variabel Kepercayaan (X2) diperoleh $t_{hitung} 3,757 > t_{tabel} 1,671$ dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan

berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah menggunakan mobile banking.

3. Diketahui bahwa variabel Teknologi informasi (X3) diperoleh t_{hitung} 0,940 < t_{tabel} 1,671 dan nilai signifikansi (sig) 0,351 lebih besar dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,351 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah menggunakan mobile banking.

Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji T (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.815	2.942		.277	.783
	PENGETAHUAN	.257	.179	.176	1.434	.157
	KEPERCAYAAN	.521	.139	.462	3.757	.000
	TEKNOLOGI INFORMASI	.145	.154	.105	.940	.351

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

b. Uji F

Berdasarkan hasil uji Anova (*Analisis Of Varians*), atau F tes diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $8,544 > F_{tabel}$ 4,001 dengan nilai Sig sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan alpha 0,05. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Teknologi informasi (X3) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah (Y). hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.335	3	25.112	8.544	.000 ^b
	Residual	164.599	56	2.939		
	Total	239.933	59			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN NASABAH

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

6. Uji Koefisien Determinasi

Tampilan *output SPSS Model Summary* besarnya R^2 adalah 0,277, hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel Keputusan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel independen yang terdiri dari pengetahuan (X1), kepercayaan (X2), dan teknologi informasi (X3), sebesar 27,7% sedangkan sisanya ($100\% - 27,7\% = 72,3\%$). Jadi, 72,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti diluar dari penelitian ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.314	.277	1.714

a. Predictors: (Constant), TEKNOLOGI INFORMASI, PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji bantuan SPSS 26 *For Windows*, Pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Pengetahuan (X1) diperoleh $t_{hitung} 1,434 < t_{tabel} 1,671$ dan nilai signifikansi (sig). 0,157 lebih besar dari nilai alpha (α) 0,05 artinya. $0,157 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah menggunakan mobile banking. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan tentang *mobile banking* belum tercapai maksimal untuk menimbulkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan pengetahuan dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan Signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* ditolak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Besse Rina Kartika dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu”.⁷ Menyatakan bahwa pengetahuan juga tidak signifikan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *e- banking*, nasabah perlu mengetahui informasi mengenai karakteristik layanan tersebut, kurangnya pengetahuan tentang *mobile banking* ini menyebabkan kurangnya minat nasabah dalam bertransaksi secara online. Dalam hal ini, pihak bank memiliki peranan penting dalam suatu layanan, termasuk salah satunya adalah layanan *mobile banking*.

⁷Besse Rina Kartika, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu*. (skripsi tidak diterbitkan, jurusan perbankan syariah, IAIN Datokarama Palu, 2020)

Pengetahuan menurut Women and Minor dalam Roiysatin adalah sejumlah pengalaman dengan informasi tentang produk atau jasa tertentu yang dimiliki seseorang. Pengetahuan menurut Engel Blackwell dan Miniard, secara umum pengetahuan dapat didefinisikan sebagai informasi yang tersimpan dalam ingatan. Himpunan bagian dari informasi total yang relevan dengan fungsi konsumen didalam konsumen.⁸

Hal ini karena pengetahuan merupakan salah satu kunci untuk mendorong minat nasabah dalam bertransaksi secara online. Semakin banyak pengetahuan yang diperoleh maka semakin menumbuhkan minat, begitu juga sebaliknya semakin rendah pengetahuan yang diperoleh maka semakin kurang minat nasabah dalam melakukan transaksi secara online melalui *mobile banking*.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Kepercayaan (X2) diperoleh $t_{hitung} 3,757 > t_{tabel} 1,671$ dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dalam menggunakan mobile banking mengalami peningkatan, dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kepercayaan dalam penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif dan Signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking

⁸Roiysatin, Rida Raudatun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Tabungan Wadiah pada Koperasi Simpan Pinjam” Journal of Islamic Economics, Vol. 2, No. 2, 2021.

diterima. Kepercayaan nasabah terhadap layanan online akan mempengaruhi Minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking*, karena dengan Kepercayaan yang tinggi nasabah yakin bahwa pihak perbankan mampu menjalankan penyelenggaraan transaksi, sehingga faktor Kepercayaan secara langsung mempengaruhi Minat nasabah dalam bertransaksi online. Jika seorang nasabah percaya dan yakin akan suatu kinerja sistem yang baik, maka nasabah akan menggunakan dan menganggap sebuah sistem tersebut akan menghasilkan hasil yang positif bagi para penggunanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fadhilatul Fitri dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online”.⁹ Menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap variabel minat bertransaksi online. Kepercayaan adalah sekumpulan keyakinan yang dipegang oleh para pelanggan terhadap karakteristik bank dan kemungkinan perilaku konsumen bank di masa yang akan datang. Semua transaksi bisnis memerlukan beberapa elemen Kepercayaan khususnya yang berhubungan dalam lingkungan yang tidak pasti.

Menurut Ba dan Pavlou dalam Dwika Lodia Putri, mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan

⁹Fadhilatul Fitri, ”*pengaruh pengetahuan, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu e-banking terhadap minat bertransaksi secara online (kasus nasabah BNI syariah medan*” tesis sarjana, program studi ekonomi islam: medan 2016.

melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.¹⁰

3. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel Teknologi informasi (X3) diperoleh $t_{hitung} 0,940 < t_{tabel} 1,671$ dan nilai signifikansi (sig) 0,351 lebih besar dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,351 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah menggunakan *mobile banking*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* ditolak.

Teknologi merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan sekarang ini, karena dengan adanya teknologi, informasi dapat disalurkan kepada responden ataupun kepada individu-individu sehingga informasi dapat diterima dengan baik oleh responden. Sama halnya dengan teknologi *mobile banking*, dengan mengetahui cara penggunaan yang baik pada bentuk teknologi ini maka akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakannya. Semakin besar pengetahuan seseorang terhadap teknologi tersebut maka semakin besar pula keinginan seseorang itu untuk menggunakan teknologi, dalam hal ini adalah teknologi *mobile banking*. Tetapi berbeda dengan penelitian ini bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di karenakan kurangnya pengetahuan tentang *mobile banking* (teknologi

¹⁰Dwika Lodia Putri, Souvya Fithrie, Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri), Jurnal Ikraith Ekonomika, 2019.

informasi), dan dapat diketahui bersama bahwa tempat penelitian ini dilakukan di desa, dimana pengetahuan sebagian masyarakat masih kurang/minim tentang teknologi.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Debi Mutiara dengan judul “Pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Perbankan Syariah”¹¹ yang menyatakan bahwa variabel teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada perbankan Syariah.

Menurut Oxford dalam Fadhilatul Fitri teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama computer dan HP untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi dalam bentuk apapun termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.¹²

4. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Teknologi Informasi Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji Anova (*Analisis Of Varians*), atau F tes diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $8,544 > F_{tabel}$ 4,001 dengan nilai Sig sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan alpha 0,05. Dengan demikian hasil ini memberikan makna bahwa variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Teknologi informasi (X3) secara serempak positif berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah (Y).

¹¹Debi Mutiara, “Pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko dan *Handling Complaint* Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Perbankan Syariah” (skripsi, jurusan perbankan Syariah, IAIN Bukit tinggi, 2017)

¹²Fadhilatul Fitri, “pengaruh pengetahuan, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu *e-banking* terhadap minat bertransaksi secara online (kasus nasabah BNI syariah medan” tesis sarjana, program studi ekonomi islam: medan 2016

Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke empat (H4) yang menyatakan pengetahuan, kepercayaan, dan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian, Ahmad Hisyam dengan judul penelitian “Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Panin Dubai Syariah Tbk)”¹³ diketahui bahwa 2 variabel independen yang memiliki hasil signifikan yaitu pengetahuan dan kepercayaan nasabah. Jadi secara simultan variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Fadhilatul Fitri dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online”¹⁴ dengan hasil penelitian bahwa variabel bebas yaitu pengetahuan nasabah, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu *e-banking* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu minat bertransaksi online.

¹³Ahmad Hisyam, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Pt. Bank Panin Dubai Syariah Tbk) skripsi, jurusan perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022

¹⁴Fadhilatul Fitri, ”*pengaruh pengetahuan, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu e-banking terhadap minat bertransaksi secara online (kasus nasabah BNI syariah medan*” tesis sarjana, program studi ekonomi islam: medan 2016

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa:

1. Variabel Pengetahuan (X1) diketahui secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking. pengetahuan merupakan salah satu kunci untuk mendorong minat nasabah dalam bertransaksi secara online. Semakin banyak pengetahuan yang diperoleh maka semakin menumbuhkan minat.
2. Variabel Kepercayaan (X2) diketahui secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking.
3. Variabel Teknologi informasi (X3) diketahui secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking.
4. Variabel Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Teknologi informasi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan Nasabah (Y) dalam menggunakan mobile banking.

B. Implikasi penelitian

Berdasarkan penelitian ini ada beberapa variabel yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking, maka dari itu adapun beberapa saran yang diajukan peneliti berdasarkan hasil penelitian:

1. Bagi Bank BRI Unit Desa Bangkir untuk meningkatkan sosialisasi khususnya terkait aplikasi *mobile banking* agar nasabah lebih memahami aplikasi *mobile banking* tersebut, sehingga nasabah dapat tertarik menggunakan *mobile banking* dan pengguna aplikasi *mobile banking* juga terus meningkat.

2. Bagi Akademisi

Penelitian tentang pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* perlu dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel lain sebagai bahan perbandingan untuk menambah referensi pengetahuan, ilmu, dan acuan untuk penelitian selanjutnya. Dari metode penelitian, perlu juga dilakukan pengembangan dengan menggunakan teknik analisis lain seperti *Structural Equation Modelling* (SEM), Kualitatif dan teknik analisis lainnya. Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa keuangan dalam perbankan berkembang cukup pesat sehingga pada penelitian dapat meneliti bank lainnya untuk menambah referensi maupun wawasan baru yang dapat bermanfaat bagi orang lain.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama diharapkan menambah subvariabel yang belum pernah digunakan agar menjadi tolak ukur dalam keputusan menggunakan *mobile banking* dan menggunakan metode analisis yang berbeda agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthana Bima Purwadika, *pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kenyamanan dan kepercayaan terhadap minat konsumen menggunakan mobile banking (studi pada nasabah BNI menggunakan BNI mobile banking kantor cabang pembantu (KCP) BNI* (Skripsi universitas lampung, bandar lampung 2019)
- Adiwijaya I Gusti Bagus Putra, *Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Denpasar Bali, Vol. 3, No. 3, 2018
- Asmani Jamal Ma'mur. *"Tips Efektif Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan"*. (Jogjakarta: Diva Press, 2011),
- Ahdar Mahfudl, *"Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada BSI KCP Darussalam Banda Aceh, Skripsi tidak diterbitkan), 2022*
- Bulkia Sri, Ana Sofia Herawati, Nurul Hasanah, *"Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Individu Penggunaan Internet Banking Banjarmasin"*, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 3, No. 2, 2019
- BRI, *Memperluas Jangkauan, Memberi Kemudahan, Semakin Tumbuh & Tangguh*, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 2022
- Dokumen Sejarah Desa Bangkir 2023
- Fitri Fadhilatul, *"pengaruh pengetahuan, teknologi informasi, kepercayaan dan mutu e-banking terhadap minat bertransaksi secara online (kasus nasabah BNI syariah medan"* tesis sarjana, program studi ekonomi islam: medan 2016.
- Febriani Shafira, *"Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Malang"* (2022)
- Ghozali Imam, *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21"*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013)
- Hisyam Ahmad, *Pengaruh Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Pt. Bank Panin Dubai Syariah Tbk) skripsi, jurusan perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022

- Harun, Efektifitas. “*Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*”. Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 1, No.2, 2015
- Hasan Iqbal, *pokok-pokok materi statistik 1 (statistika deskriptif)*, edisi kedua, (Jakarta: bumi aksara, 2008)
- Hadi Syamsul, Novi, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*”, Jurnal Nominal, Vol. 5, No. 1, 2015
- Kartika, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadapminat Menggunakan Layanan E-Bankingdi Pt. Bank Tabungan Negara Parepare*. (Skripsi tidak diterbitkan) Pare-pare. 2020
- Kartika Besse Rina, *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Secara Online Pada Bank Muamalat Cabang Palu*. (skripsi tidak diterbitkan, jurusan perbankan syariah, IAIN Datokarama Palu, 2020)
- Lailani Evi Okli, Tannia Regina, “*Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*” (Jurnal Manajemen, Organisasi dan Bisnis 10 Nomor 01, 2021)
<https://ejurnal.swadharma.ac.id/indsex.php/kompleksitas/article/view/83/68> (diakses 3 februari 2023)
- Maharsi Sri, dan Fenny, *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking* di Surabaya, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 8, No. 1, 2006
- Maryono Y. dan B.PatmiIstiana, “*Teknolog iInformasi & Komunikasi 1*” (Bogor: Yudhistira,2007)
- Mowen John. C, Michael Miror, ”*Perilaku Konsumen*” (Jakarta: Erlangga, 2002)
- Martono Nanang, *Metode Peneleitian Kuantitatif*, edisi revisi 2, (Cet IV: Jakarta: Rajawali Pers, 2014)
- Mutiara Debi, ”*Pengaruh Persepsi, Teknologi, Risiko dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada Perbankan Syariah*” (skripsi, jurusan perbankan Syariah, IAIN Bukit tinggi, 2017)
- Noor Juliansyah, “*Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*” edisi pertama (cet. VII ; Jakarta; kencana prenadamedia group. 2012)

- Nurparliana Lia, Titin Astuti, Miswan “*Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Channel Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online (Studi Kasus Pada Nasabah BTN Kc Kelapa Gading Square)*” Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK) 2022
- Putri Dwika Lodia, Souvya Fithrie, *Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mnadiri)*, Jurnal Ikraith Ekonomika, Vol.2, No.2, 2019
- Priyatno Duwi, *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Cet.I: Yogyakarta: Gaya Media, 2013)
- Ridwan, *Dasar Dasar Statistika*, (cet. XII: CV Alfabeta, 2014)
- Roiysatin, Rida Raudatun Nisa, “*Pengaruh Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Produk Tabungan Wadiah pada Koperasi Simpan Pinjam*” Journal of Islamic Economics, Vol. 1, No.1, 2021
- Rahmad Andri Daisy Rahmad, Endang Siti Astuti, Riyadi, “*Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan dan Penggunaan SMS Banking (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya)*”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 43, No. 1, 2017
- Sari Rahma Novita, “*Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*” (e-Proceeding of Management: 2015)
- Sumantika Adhi Prakosa Ahsan “*Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking*” jurnal manajemen, Vol. 9, No. 2 (2019)
- Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, edisi pertama (Cet 1 : Kencana, 2015)
- Sanifah Laili Jamilatus, “*Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Sikap Keluarga tentang Perawatan Activites Daily Living (ADL) pada Lansia*”, Skripsi yang tidak diterbitkan (Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Media Jombang, 2018)
- Sukarno Ichwan, “*Pengaruh Pengetahuan Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Nokia*” Skripsi yang tidak diterbitkan, (Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015)

- Supianti Iin, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembelajaran Matematika", Jurnal Kajian Pendidikan dan Pengajaran, Vol. 4, No. 1, 2018
- Suryani, Hendri. "Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam", (Jakarta ,Kencana A, 2015)
- Suryabarata Sumardi," Metodologi Penelitian", (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2010)
- Suriyani, Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif*, edisi pertama (Cet.1:Kencana 2015)
- Siregar Sofyan, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, edisi pertama, (Cet. IV: Jakarta: Kencana, 2013)
- Sujarweni Wiratna, "Metodologi Penelitian" (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014)
- Sunyoto Danang, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: CAPS, 2011)
- Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami)*
- Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Sumanto, *Statistik Terapan* (Cet. I CAPS Center Of Academic Publishing Service, 2016).
- Tampubolon Nelson, Irwan Lubis, Agus E. Siregar, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015)
- Zainal Veithzhal Rival, *Islamic Marketing Manajament* (Cet. 1, Jakarta, Bumi Aksara, 2017)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/ibu/saudara/i

Di tempat,

Bersama ini saya,

Nama : Elma

NIM : 19.5.15.0010

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Memohon kesediaan saudara/I untuk bersedia mengisi kuesioner yang terkait dengan penyusunan skripsi saya dengan judul:

**“PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, DAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING (STUDI PADA BRI UNIT DESA BANGKIR,
TOLITOLI)**

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi kepentingan dalam penyusunan skripsi saya sehingga diharapkan kepada saudara/saudari untuk dapat mengisi kuesioner yang saya buat dengan sebenarnya. Atas kesediaan saudara/saudari dalam menjawab kuesioner ini, saya sampaikan banyak terimakasih.

Palu, 1 Juni 2023

Hormat saya

Elma

Nim: 19.5.15.001

DATA RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Usia :

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan mencentang kolom yang telah tersedia, dengan lima alternative jawaban sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
KS = Kurang Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

ITEM PERNYATAAN MASING-MASING VARIABEL

A. Variabel Pengetahuan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya lebih cepat memahami produk bank dengan menggunakan aplikasi mobile banking					
2	Program mobile banking mudah di aplikasikan ketika melakukan transaksi					
3	Informasi yang diberikan lebih mudah dipahami karena lebih terarah dalam aplikasi mobile banking					

B. Variabel Kepercayaan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa aplikasi mobile banking telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal					
2	Pihak bank melindungi informasi personal dan kebiasaan saya bertransaksi melalui mobile banking.					
3	Saya percaya menggunakan mobile banking tidak memiliki risiko yang tinggi terutama yang berhubungan dengan keamanan data pribadi					

C. Variabel Teknologi informasi


No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Layanan mobile banking sangat berguna bagi nasabah					
2	Layanan mobile banking membuat pekerjaan nasabah lebih mudah dan cepat					
3	Layanan mobile banking meningkatkan produktifitas nasabah					

D. Keputusan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memutuskan untuk menggunakan mobile banking karena sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan mobile banking					
3	Saya akan merekomendasikan layanan mobile banking kepada orang lain					

Lampiran 2

PENGAJUAN JUDUL

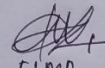
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.undatokarama.ac.id email: humas@undatokarama.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

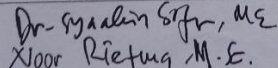
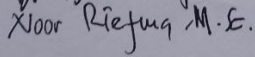
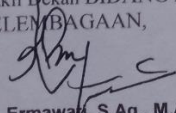
Nama	: ELMA	NIM	: 19.5.15.0010
TTL	: Tumbuh, 14 Juni 2001	Jenis Kelamin	: Perempuan
Jurusan	: Perbankan Syariah	Semester	: VII (Tujuh)
Alamat	: Jl. Asam 2	HP	: 0822-1096-1743

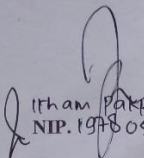
Judul :

- Judul I
Pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan teknologi informasi terhadap keputusan Nasabah BRI Bangkir enggan menggunakan Mobile Banking.
- Judul II
Pengaruh kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan Nasabah BRI Bangkir enggan menggunakan Mobile Banking.
- Judul III
Analisis pengaruh Pengetahuan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah BRI Bangkir enggan menggunakan Mobile Banking.

Palu, 31 oktober2022
Mahasiswa,

ELMA
NIM 19.5.15.0010

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I :  Dr. Syaikh Sofri, M.S.
Pembimbing II :  Noor Riefung M.E.
a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN KELEMBAGAAN,

Dr. Ermawan, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Itham Pakkawaru, S.E., MSA., AK
NIP. 19780505 2015 031 001

Lampiran 3

SK JUDUL

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : / 324 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

- Membaca : Surat saudara : **Elma** / NIM 19.5.15.0010 mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BRI BANGKIR ENGGAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING**
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor :
457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas
Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022
- PERTAMA : 1. **Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I** (Pembimbing I)
2. **Noor Riefma Hidayah, SE., Ak., M.Sc** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan
substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan
metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini,
dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun
Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam)
bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila
di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 07 November 2022

Dekan

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.

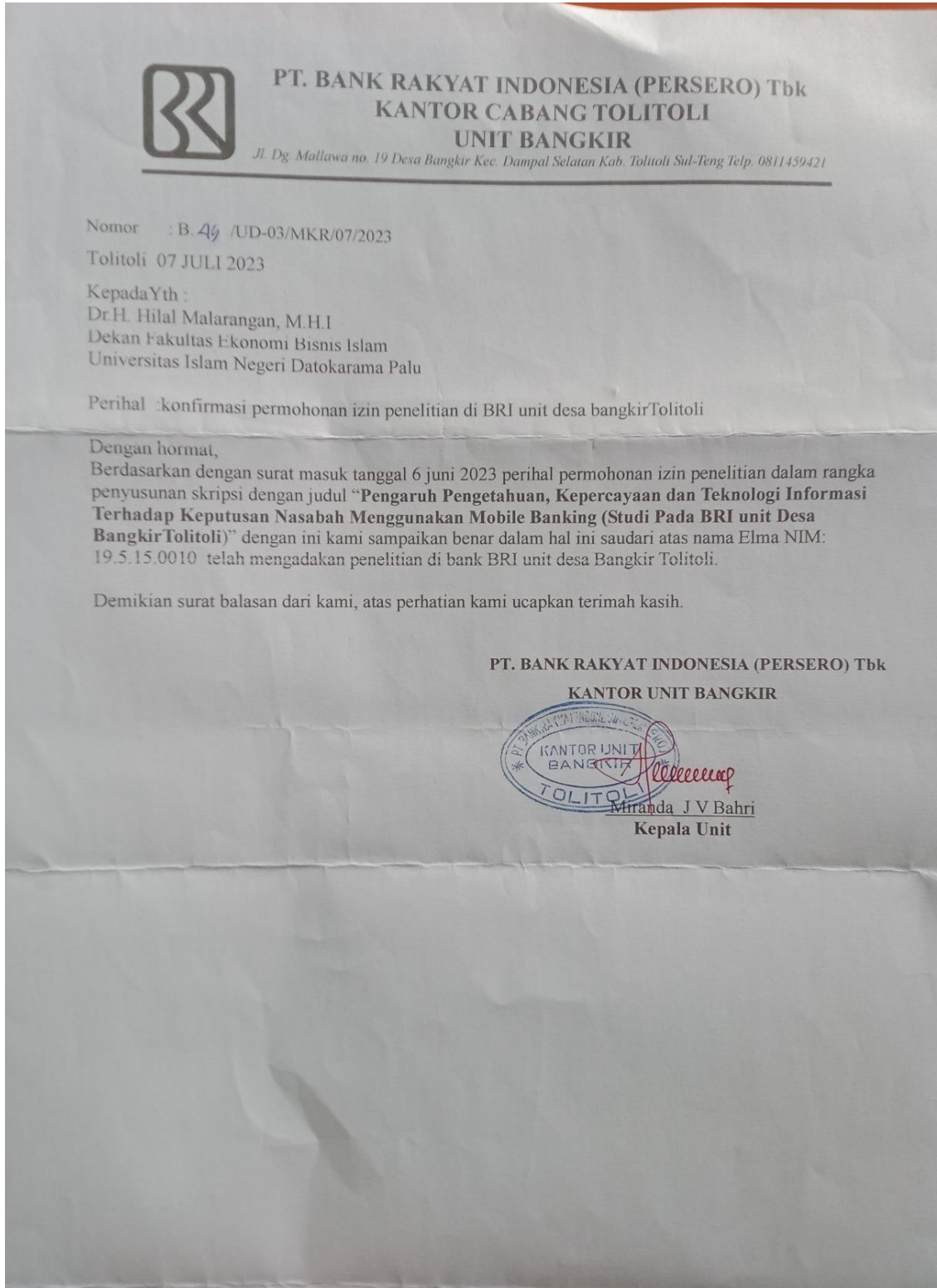
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

Lampiran 4

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



Lampiran 5

TABULASI DATA

X1.P1	X1.P2	X1.P3	TOTAL	X2.P1	X2.P2	X2.P3	TOTAL
4	4	5	13	5	4	5	14
4	4	4	12	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
4	5	5	14	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	4	11	4	4	4	12
4	5	3	12	2	3	4	9
4	3	5	12	5	5	5	15
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	5	14	5	5	5	15
4	5	5	14	5	5	5	15
4	3	5	12	4	5	5	14
4	4	5	13	5	5	5	15
4	3	4	11	4	4	4	12
3	3	4	10	4	4	4	12
3	4	4	11	3	5	4	12
4	5	5	14	5	4	5	14
4	4	5	13	4	5	2	11
4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12
4	5	5	14	5	5	5	15
4	4	5	13	5	5	4	14
4	4	5	13	5	4	4	13
5	5	3	13	2	4	1	7
5	5	5	15	3	5	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	5	14	5	4	4	13
5	5	5	15	3	4	2	9
4	4	4	12	3	4	4	11
5	4	5	14	2	4	4	10
3	3	4	10	4	4	4	12
4	4	4	12	4	5	1	10
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	5	13	5	5	4	14
4	5	5	14	5	5	5	15

4	5	4	13	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	5	15
5	4	4	13	4	4	4	12
4	4	5	13	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	3	11	4	5	4	13
4	3	4	11	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	5	13	5	5	5	15
4	4	4	12	4	5	4	13
4	4	5	13	5	4	4	13
4	4	4	12	4	4	4	12
5	4	5	14	5	5	4	14
4	4	5	13	5	5	5	15
4	5	5	14	4	5	5	14
3	3	4	10	4	4	4	12
4	4	3	11	3	3	5	11
4	3	5	12	5	5	4	14
4	4	5	13	3	5	5	13
5	4	5	14	5	3	5	13

X3.P1	X3.P2	X3.P3	TOTAL	Y.P1	Y.P2	Y.P3	TOTAL
5	5	5	15	5	4	5	14
4	5	3	12	4	4	5	13
5	5	5	15	5	5	5	15
3	4	4	11	5	5	5	15
4	4	4	12	5	5	5	15
5	4	4	13	5	5	5	15
5	5	5	15	4	4	4	12
5	3	4	12	2	3	4	9
4	4	4	12	5	5	5	15
4	3	4	11	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	5	5	5	15
4	4	4	12	5	5	5	15
4	4	4	12	5	5	5	15
5	4	4	13	4	5	5	14
5	5	4	14	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	4	14	4	4	4	12
3	4	2	9	3	5	4	12

4	4	3	11	5	5	5	15
4	4	4	12	5	5	5	15
4	4	3	11	4	4	4	12
5	5	5	15	4	4	4	12
4	4	4	12	5	5	5	15
4	5	4	13	5	5	4	14
5	5	5	15	5	4	4	13
4	3	3	10	2	4	3	9
5	5	5	15	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	1	2	3	6
5	5	5	15	5	4	4	13
5	5	5	15	4	5	5	14
4	4	4	12	5	4	4	13
5	5	4	14	3	4	4	11
3	3	3	9	4	4	4	12
4	5	4	13	4	5	1	10
5	4	4	13	4	4	4	12
4	4	4	12	5	5	4	14
4	4	4	12	5	5	5	15
4	4	4	12	4	4	5	13
4	3	4	11	5	5	5	15
5	4	4	13	4	4	4	12
4	4	4	12	3	5	4	12
4	4	4	12	2	4	3	9
4	4	4	12	4	5	4	13
4	5	4	13	4	2	4	10
5	4	5	14	4	4	4	12
5	4	5	14	2	4	4	10
4	5	4	13	4	4	4	12
4	4	3	11	4	5	5	14
5	4	4	13	4	3	4	11
4	3	4	11	5	4	4	13
4	4	5	13	4	4	4	12
3	5	4	12	3	4	4	11
3	3	4	10	3	5	4	12
5	4	4	13	4	5	5	14
5	3	4	12	3	4	4	11
4	4	5	13	3	3	5	11
4	4	4	12	5	5	4	14
5	4	5	14	4	2	5	11
4	4	3	11	4	2	3	9

Lampiran 6

HASIL UJI SPSS

1. Uji validitas variabel pengetahuan (X1)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.P1	8.62	.986	.546	.310	.353
X1.P2	8.65	.943	.424	.251	.515
X1.P3	8.30	1.095	.319	.124	.660

2. Uji validitas variabel kepercayaan (X2)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.P1	8.68	1.339	.607	.373	.279
X2.P2	8.48	2.220	.354	.200	.657
X2.P3	8.67	1.480	.420	.242	.592

3. Uji validitas variabel teknologi informasi (X3)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.P1	8.22	1.088	.538	.333	.524
X3.P2	8.35	1.214	.385	.149	.718
X3.P3	8.43	1.029	.560	.348	.491

4. Uji validitas variabel keputusan nasabah (Y)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.P1	8.55	1.675	.589	.348	.504
Y.P2	8.37	2.168	.481	.241	.644
Y.P3	8.35	2.401	.489	.256	.640

1. Uji reliabilitas variabel pengetahuan (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.614	.622	3

2. Uji reliabilitas variabel kepercayaan (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.635	.638	3

3. Uji reliabilitas variabel teknologi informasi (X3)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.678	.679	3

4. Uji reliabilitas variabel keputusan nasabah (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.697	.698	3

Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

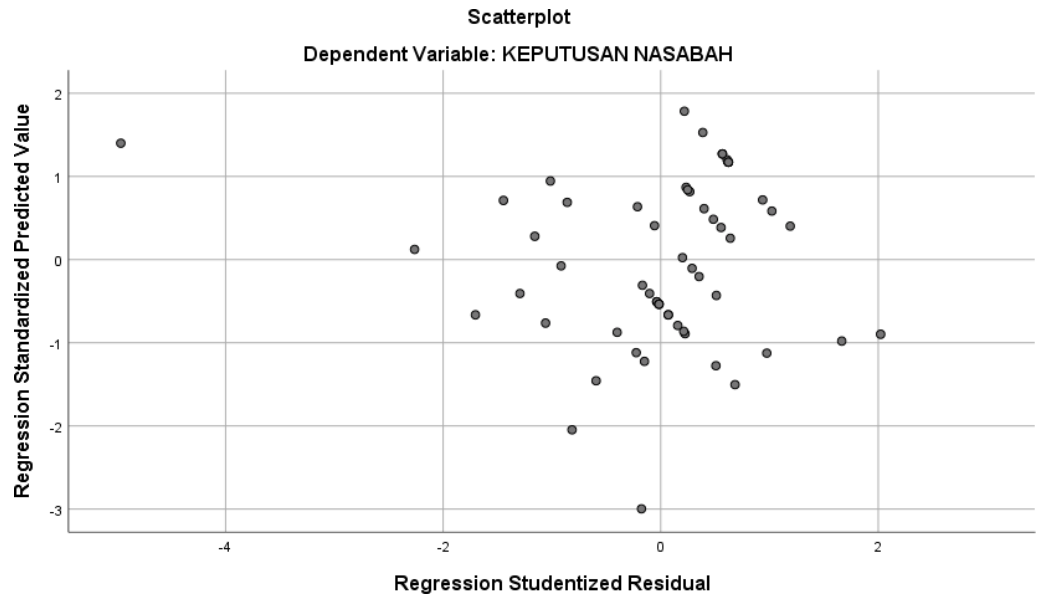
		Unstandardized Predicted Value
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	12.6333333
	Std. Deviation	1.12998263
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.087
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.815	2.942		.277	.783		
	PENGETAHUAN	.257	.179	.176	1.434	.157	.817	1.224
	KEPERCAYAAN	.521	.139	.462	3.757	.000	.812	1.232
	TEKNOLOGI INFORMASI	.145	.154	.105	.940	.351	.973	1.028

3. Hasil Uji Heteroskedastitas



Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Dan Uji Koefisien Determinan

1. Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.815	2.942		.277	.783
	PENGETAHUAN	.257	.179	.176	1.434	.157
	KEPERCAYAAN	.521	.139	.462	3.757	.000
	TEKNOLOGI	.145	.154	.105	.940	.351
	INFORMASI					

2. Hasil Uji koefisien determinan (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560 ^a	.314	.277	1.714

Lampiran 7

DOKUMENTASI



Foto Bersama pegawai bank BRI Unit Desa Bangkir, bapak Risky.



Peneliti mendampingi responden untuk mengisi kuesioner.



Suasana tampak depan bank BRI unit Desa Bangkir

Lampiran 8

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri Penulis

Nama : Elma
Tempat, Tanggal Lahir : Tompoh, 14 Juni 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 4
NIM : 19.5.15.0010
Agama : Islam
Status : Belum Menikah/Mahasiswa
Alamat Sekarang : Jalan Lalove
No. Hp : 0822-1096-1743
Email : elmasikembar@gmail.com



B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Udin
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Isna
Pekerjaan : IRT
Alamat Orang Tua : Desa Balaroa, Kec. Dampal Utara Kab. Tolitoli

C. Riwayat Pendidikan

1. SD (Tahun Kelulusan) : SD Negeri 3 Tompoh (2013)
2. SMP (Tahun Kelulusan) : SMP Negeri 2 Dampal Utara (2016)
3. SMA (Tahun Kelulusan) : MAN Tolitoli (2019)