

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiaisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 19 September 2024



Pipit Risma Handayani

NIM: 201420017

ABSTRAK

Nama: Pipit Risma Handayani, NIM: 201420017, Judul Skripsi: *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile.*

Nasabah yang berada pada usia lanjut tidak dapat memanfaatkan penggunaan *mobile banking* karena kurangnya pemahaman mereka dalam menggunakan layanan berbasis digital. Terjadinya kasus kebocoran data nasabah di Bank BSI juga membuat nasabah meragukan keamanan yang dijamin bank dalam menjaga data nasabahnya. Nasabah juga memberikan komentar buruk di *playstore* terkait sistem aplikasi *BSI Mobile*.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, apakah kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*, untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh dari kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan dikarenakan nasabah dalam penelitian ini lebih didominasi oleh remaja yang berusia 18-24 tahun dimana pada usia tersebut mereka tentu sudah memahami penggunaan teknologi digital dan menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari sehingga mereka tidak mepedulikan faktor kemudahan tersebut. Terjadinya kasus kebocoran data nasabah membuat kepercayaan nasabah menurun tetapi nasabah tetap menggunakan layanan *BSI Mobile* untuk mempercepat transaksi perbankan. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dikarenakan nasabah menganggap bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kemudahan penggunaan, keamanan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *BSI Mobile*.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kualitas Layanan.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth:
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Perihal	: Pengajuan Ujian Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n Pipit Risma Handayani	Di
	NIM: 201420017	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Pipit Risma Handayani, NIM. 201420017 dengan judul Skripsi "**Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *BSI Mobile***", telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/ Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 01 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si

NIP. 19780113 200604 1 002


Fitri Raya, M.Ek

NIP. 19880810 201903 2 010

PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN *BSI MOBILE***

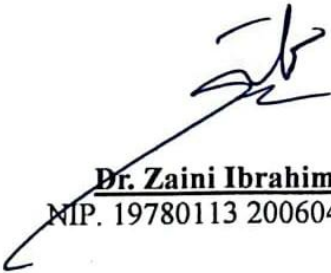
Oleh :


PIPIT RISMA HANDAYANI
NIM: 201420017

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 19880810 201903 2 010

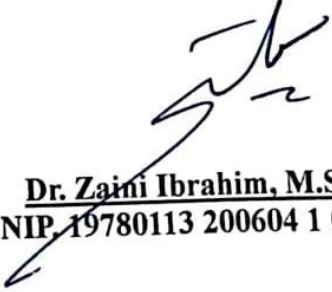
Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Ketua Jurusan
Perbankan Syariah**




Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.S.I
NIP. 19640212 199103 2 003


Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002

PENGESAHAN

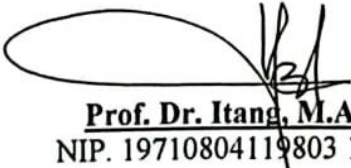
Skripsi a.n Pipit Risma Handayani, NIM. 201420017 dengan judul Skripsi “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *BSI Mobile*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 19 September 2024, Skripsi ini telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1). Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 September 2024


Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 19710804119803 1 003




Sanawi, S.Ag., M.A
NIP. 19701023 201412 1 002

Penguji I

Anggota-Anggota,

Penguji II




Mochamad Indrajit Roy, M.M
NIP. 19801129 201503 1 001



Henny Saraswati, M.M
NIP. 19851117 201903 2 013

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si
NIP. 19780113 200604 1 002



Fitri Raya, M.Ek
NIP. 19880810 201903 2 010

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua
Orang Tua,
Ayahanda Ahmad Zaenudin
dan Ibunda Murnah
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah mengasihisayangi
Diriku di waktu kecil... aamiin.*

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Pipit Risma Handayani, lahir di Tangerang, 18 September 2002, anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Ahmad Zaenudin dan Ibu Murnah.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Sentul Jaya 1 berlokasi di Kp. Pos Sentul Desa Sentul Jaya Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang lulus Tahun 2014, Mts Satu Atap Balaraja berlokasi di Kp. Iwul Desa Tobat Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang lulus Tahun 2017 dan MAN 2 Tangerang berlokasi di JL. Raya Serang No.24, Telagasari Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang lulus Tahun 2020 kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile”***.

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., selaku Pembimbing I dan Ibu Fitri Raya, M.Ek., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Erlangga selaku Pimpinan Bank BSI KCP Tangerang Balaraja 3 beserta seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

6. Ibu, Ayah dan adik-adik tercinta yang dengan ikhlas memberika do'a, berkat ridho nya skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu''alaikum Wr. Wb.

Serang, 01 Juli 2024
Penulis.

Pipit Risma Handayani
NIM: 201420017

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	12
A. Teori Perilaku Konsumen.....	12
1. Kemudahan Penggunaan	18
2. Keamanan.....	21
3. Kualitas Layanan.....	23
4. Keputusan.....	25
5. <i>BSI Mobile</i>	28

B.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	33
C.	Kerangka Pemikiran.....	41
D.	Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B.	Populasi dan Sampel	45
C.	Jenis Metode Penelitian.....	46
D.	Data dan Sumber Data	47
E.	Definisi Operasional Variabel	47
F.	Teknik Analisis Data	50
1.	Uji Validitas.....	50
2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.	Uji Asumsi Klasik	51
4.	Uji Hipotesis.....	53
5.	Koefisien Determinasi.....	54
6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		56
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B.	Deskripsi Responden.....	58
C.	Teknik Analisis Data	61
1.	Uji Validitas.....	61
2.	Uji Reliabilitas.....	62
3.	Uji Asumsi Klasik	63
4.	Uji Hipotesis.....	65
5.	Koefisien Determinasi.....	68
6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Rating Aplikasi BSI Mobile	4
Gambar 1. 2. Review Nasabah.....	5
Gambar 2. 1 Tampilan Fitur Layanan BSI Mobile	30
Gambar 2. 2. Kerangka Pemikiran.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4. 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah BSI..	60
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 7. Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 9. Hasil Uji Heterokedastisitas Model Glejser	65
Tabel 4. 10. Hasil Uji t	66
Tabel 4. 11. Hasil Uji F	67
Tabel 4. 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69