

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 dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme 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, 22 Oktober 2024



Resti Puja Lestari
NIM. 201420180

ABSTRAK

Nama: Resti Puja Lestari, NIM: 201420180, Judul Skripsi: *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang)*.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pandeglang yaitu, KCP Labuan dan KCP Pandeglang, dilakukan untuk mengetahui apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat bertransaksi secara *online*. Variabel yang diteliti yaitu Pengetahuan (X1), Kepercayaan (X2), Kemudahan (X3) dan Minat Bertransaksi Secara *Online* (Y).

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: 1. Apakah pengetahuan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*? 2. Apakah kepercayaan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*? 3. Apakah kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*? 4. Apakah pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan menggunakan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*. 2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepercayaan menggunakan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*. 3. Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan *mobile banking* secara parsial terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*. 4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan menggunakan *mobile banking* secara simultan terhadap minat nasabah BSI di Kabupaten Pandeglang bertransaksi secara *online*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer melalui kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* dengan menggunakan rumus *lemeshow* dengan jumlah responden 100 orang. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan bantuan *software IBM SPSS 20*.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi online, kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi online, dan kemudahan berpengaruh terhadap minat bertransaksi secara online dan pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh simultan terhadap minat bertransaksi secara *online*.

Kata kunci: pengetahuan, kepercayaan, kemudahan, transaksi secara online

ABSTRACT

Nama: Resti Puja Lestari, NIM: 201420180, Judul Skripsi: *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah Bsi Di Kabupaten Pandeglang)*

This research was conducted at Bank Syariah Indonesia in Pandeglang Regency, namely, KCP Labuan and KCP Pandeglang, conducted to determine whether knowledge, trust and convenience have an effect on online transaction interest. on interest in online transactions. The variables studied are Knowledge (X1), Trust (X2), Ease (X3) and Interest in Transacting Online (Y). Online (Y).

The problem formulations in this study are: 1. Does knowledge of using mobile banking partially affect the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions? 2. Does trust in using mobile banking partially affect the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions? 3. Does the convenience of using mobile banking partially affect the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions? 4. Do knowledge, trust and ease of using mobile banking simultaneously affect the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions?

The objectives of this study are: 1. To determine and analyze the effect of knowledge using mobile banking partially on the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions. 2. To determine and analyze the trust in using mobile banking partially on the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions. 3. To find out and analyze the convenience of mobile banking partially on the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions. 4. To determine and analyze the knowledge, trust and ease of using mobile banking simultaneously on the interest of BSI customers in Pandeglang Regency in online transactions.

This study uses quantitative methods using primary data sources through questionnaires. Sampling in this study using convenience sampling technique using the lemeshow formula with a total of 100 respondents. By using multiple linear regression analysis. With the help of IBM SPSS 20 software.

Based on the results of this study, it shows that knowledge does not have a positive effect on interest in online transactions, trust has an effect on interest in online transactions, and convenience affects interest in online transactions and knowledge, trust and convenience simultaneously affect interest in online transactions.

Keywords: knowledge, trust, convenience, online transactions



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171 Email:
surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal : Usulan Munaqasyah **UIN SMH BANTEN**
a.n. **Resti Puja Lestari** di –
NIM. 201420180 Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i **Resti Puja Lestari, 201420180** dengan judul Skripsi **Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 22 Oktober 2024

Pembimbing I

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP 198501022015032004

Pembimbing II,

Siti Marfu'ah, S.Kom.I., M.P.I
NIP 199012182019032014

PERSETUJUAN
PENGARUH PENGETAHUAN, KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP MINAT
BERTRANSAKSI SECARA *ONLINE* (STUDI PADA NASABAH BSI
DI KABUPATEN PANDEGLANG)

Oleh:

Resti Puja Lestari
NIM. 201420180

Menyetujui,

Pembimbing I



Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP 198501022015032004

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, S.Kom.I., M.P.I
NIP 199012182019032014

Menyetujui,

Dekan

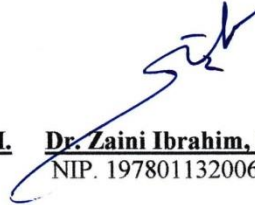
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua

Jurusan Perbankan Syariah



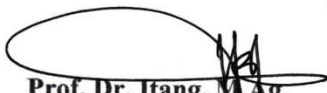
Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

PENGESAHAN


Skripsi a.n. Resti Puja Lestari NIM: 201420180 yang berjudul: ***“Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah BSI Di Kabupaten Pandeglang)”***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 22 Oktober 2024 skripsi ini telah 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

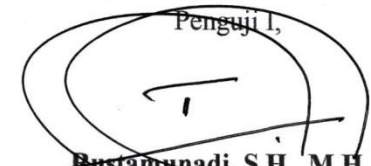

Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota


Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP 197010232014121002

Anggota-Anggota,


Penguji I,


Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP 196709241989031001

Penguji, II


Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP 198306112006042001

Pembimbing I


Soliyah Wulandari, M.Sc.
NIP 198501022015032004

Pembimbing II,


Siti Marfu'ah, S.Kom.I., M.P.I.
NIP 199012182019032014

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Wawan Setiawan dan Ibunda Dedeh Kartika tercinta yang telah mendidik, 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 mengasih sayangi Diriku di waktu kecil. Satu hal yang perlu mamah bapak ketahui, saya sangat menyayangi dan mencintai kalian. Tolong hidup lebih lama lagi di dunia ini, dan izinkan saya membalas dan mengabdikan segala pengorbanan yang telah kalian berikan selama ini. Aamiin.

Untuk saudara kandung penulis Rina Yuliana S.Pd., Riky Trisna Bayu S.E., Resta Puji Astuti A.Md, Ak., tersayang yang sudah membantu, mendukung dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya. Aamiin.

Terakhir saya dedikasikan skripsi ini untuk diri saya sendiri Resti Puja Lestari, terimakasih sudah bisa berjuang keras sampai sejauh ini untuk segala kerja keras dan semangatnya. Terimakasih untuk tidak menyerah dengan apapun kondisinya sehingga kamu mampu menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمًّى فَآكْتُبُوهُ ۖ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ
بِالْعَدْلِ ٢٨٢

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar....”

(Q.S Al-Baqarah: 282)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Resti Puja Lestari yang dilahirkan di Pandeglang, 22 Juli 2001, buah hati dari pasangan bapak Wawan Setiawan dan ibu Dedeh Kartika yang merupakan anak keempat dari empat bersaudara. Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu pendidikan di TK Iqra Al-Mustaghfirin Kec. Labuan, Kab. pandeglang, dan lulus pada tahun 2007, kemudian dilanjutkan pendidikan di SDN Labuan 1, Kec. Labuan, Kab. pandeglang, dan lulus pada tahun 2013, kemudian dilanjutkan pendidikan MTSN 2 Pandeglang, Kec. Labuan, Kab. pandeglang, dan lulus pada tahun 2016, kemudian dilanjutkan pendidikan SMAN 3 Pandeglang, Kec. Labuan, Kab. pandeglang, dan lulus pada tahun 2019.

Dengan mengucap Alhamdulillah serta puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta dorongan dari orang tua dan keluarga besar, selanjutnya pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita karena masih di berikan nikmat sehat, iman dan Islam. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang merupakan sumber 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 Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pandeglang”***.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.


2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak Dr. Wazin, M.SI., Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Najmi Hillalliyati, M.Pd., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik, dan memberikan motivasi kepada penulis.
5. Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., Pembimbing I dan Ibu Marfu'ah, S.Kom.I., M.P.I., Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu seluruh dosen, staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Teruntuk teman-teman “Remaja Masjid” yaitu Hermawati, Dela Savitri, Hafifah Nur Padilah, Inne Rahma Ilahi, Dwi Handayani, Shiva Wiwi, Risa Yulianti, Dwi Irfansyah, Akbar Fernandika Wijaya, Misna Agustin, terima kasih telah memberikan motivasi, dukungan, semangat, pikiran dan waktunya dalam membantu penyusunan skripsi ini.

8. Teruntuk teman kelas PBS E khususnya kepada “Gurlz Girl” yaitu Halimah, Wulan Avriana Fauzi, Mita Amalia Putri, Aini Salamah, Dina Fadilah, Dewi Zahrotu Fauziah, Audy Ibrali Azzahra dan Amaliyatu Azzahra yang telah memberikan motivasi, dukungan, tenaga dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih selalu menemani dan memberikan rasa kebersamaan kepada penulis hingga saat ini.
9. Kepada semua pihak yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuan, yang tidak mungkin saya sebutkan satu per satu hingga terselesaikannya 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, 22 Oktober 2024

Penulis



Resti Puja Lestari
NIM. 201420180

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN.....	vi.
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO HIDUP	viii
RIWAYAT HIDUP	ix.
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	13
G. Hipotesis Penelitian	14
H. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kajian Teori	17
1. Teori TAM (Technology Acceptance Model)	17
2. Pengetahuan	18
3. Kepercayaan.....	25
4. Kemudahan Penggunaan	28
5. <i>Mobile Banking</i>	30

6. Minat	33
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Variabel dan Hubungan Antar Variabel	42
1. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online	42
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online	43
3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi Secara <i>Online</i> .	45
4. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Bertransaksi Secara <i>Online</i>	46
D. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Ruang Lingkup Penelitian	49
1. Jenis Penelitian	49
2. Waktu dan Tempat.....	49
B. Populasi dan Sampel.....	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel	50
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
E. Teknik Analisis Data	56
1. Uji Instrumen Penelitian	57
2. Uji Asumsi Klasik.....	58
3. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Penelitian	66
B. Karakteristik Responden.....	68
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
2. Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
3. Responden Berdasarkan Usia	69

C. Statistik	72
D. Hasil Analisis Data	73
1. Uji Instrumen	73
2. Uji Asumsi Klasik.....	78
3. Uji Hipotesis	82
E. Pembahasan dan Hasil Analisis Data	89
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Keterbatasan Penelitian	98
C. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	36
Tabel 3. 1 Daftar Operasional Variabel	53
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	56
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	104
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	115
Lampiran 3: <i>Output</i> Hasil Uji Validitas.....	127
Lampiran 4: <i>Output</i> Hasil Uji Reliabilitas	131
Lampiran 5: <i>Output</i> Hasil Analisi.....	133
Lampiran 6: Surat Pernyataan Penelitian.....	137
Lampiran 7: Dokumentasi.....	139