

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

Serang, 07 November 2025



Abdillah Dimas Pratama

NIM.211420088

ABSTRAK

Nama : Abdillah Dimas Pratama, Nim : 211420088, Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepercayaan menggunakan Variabel Kemudahan Sebagai Variabel Intervening.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan berbasis aplikasi guna memenuhi kebutuhan nasabah akan transaksi yang cepat, mudah, dan aman. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia menghadirkan aplikasi BYOND by BSI sebagai bentuk transformasi digital perbankan syariah yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam satu platform. Namun, keberhasilan layanan *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan semata, tetapi juga oleh persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan nasabah dalam membangun kepercayaan.

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi: (1) apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI; (2) apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah; (3) apakah layanan *mobile banking* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan nasabah; dan (4) apakah persepsi kemudahan penggunaan mampu memediasi pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung melalui persepsi kemudahan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aplikasi BYOND by BSI di Provinsi Banten. Teknik analisis data menggunakan regresi linier, uji asumsi klasik, uji t, uji Sobel untuk pengujian variabel intervening, serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu, layanan *mobile banking* berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan nasabah. Hasil uji intervening menggunakan uji Sobel menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mampu memediasi secara signifikan pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan memiliki peran penting dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital syariah.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, Variabel Intervening, BYOND by BSI, Bank Syariah Indonesia.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UIN

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kampus 2 JL, Raya Syech Nawawi Bantany No.30 Curug Kota Serang Banten 42171

Website: www.uinbanten.ac.id Telp./Fax. (0254)200323/200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan
Hal	: Usulan Munaqasyah	Bisnis Islam UIN SMH BANTEN
	a.n. Abdillah Dimas Pratama	di –
	NIM. 211420088	Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Abdillah Dimas Pratama, NIM. 211420088** dengan judul Skripsi “**Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepercayaan Menggunakan Variabel Kemudahan Sebagai Variabel Intervening**”, 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 Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 07 November 2025

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.S.I

NIP: 19630225 199003 1 000

Pembimbing II,

Denara Akmal, M.Acc

NIP. 199508042022032002

PERSETUJUAN

Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepercayaan Menggunakan Variabel Kemudahan Sebagai Variabel Intervening

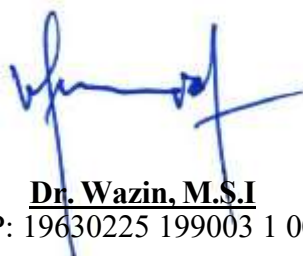
Oleh :

Abdillah Dimas Pratama

NIM. 211420088

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.S.I

NIP: 19630225 199003 1 000

Pembimbing II,



Denara Akmal, M.Acc

NIP. 199508042022032002

Mengetahui,

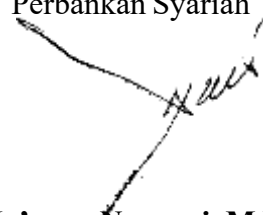
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, MA

NIP: 19740307 200212 1 004

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E.

NIP: 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Abdillah Dimas Pratama**, NIM. 211420088 yang berjudul **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepercayaan Menggunakan Variabel Kemudahan Sebagai Variabel Intervening”** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **20 November 2025**, 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.

Serang, 20 November 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Dede Sudirja, M.Si.
NIP.197112041999031000

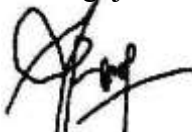
Sekretaris Merangkap Anggota



M. Zulvan Aulia M.E.
NIP.199502212025051003

Anggota-anggota,

Penguji I



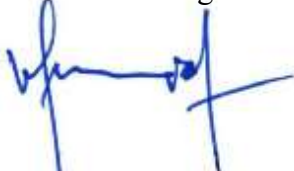
Anita, S.E. M.Si.
NIP.198208082015032003

Penguji II



Di'amah Fitriyani, M.Pd.
NIP.198703062015032003

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196302251990031000

Pembimbing II



Denara Akmal, M.Acc.
NIP.1995508042022032002

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua, Ayahanda Gatot Wahyudi dan Ibu Lismiati 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 mengasih sayangi Hamba di waktu kecil hingga saat ini” Aamiin.....

Teman-teman seperjuangan PBS Angkatan 2020 terkhusus kepada PBS C yang telah menemani perjalanan akademik dan kehidupan penulis yang selalu hadir disetiap moment dari hal yang sulit sampai hal apapun termasuk akademik. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Titi Pebriyanti yang slalu menemani di setiap prosesnya selama penulis menjalani pendidikan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, menjadi tempat berbagi cerita, dan selalu memberikan support. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan.

Penulis juga mengucapkan terimaka kasih kepada Noval, Ridwan, dan Faris yang telah menjadi teman diskusi disaat penulis kesulitan dalam mengerjakan penulisan skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

MOTTO

وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ
وَلَ تَكُونُوا الشَّاهِدَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِانَّم قَلْبُهُ وَاللُّ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

“ Maka hendaklah orang yang dipercaya itu menunaikan amanatnya
dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah “

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Abdillah Dimas Pratama, lahir di Lebak pada tanggal 16 September 2001 anak pertama dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, Ayah Gatot Wahyudi dan Ibu Lismiati.

Pendidikan yang telah ditempuh SDIT Ibadurahman, Kota Serang, Provinsi Banten, lulus tahun 2014, kemudian melanjutkan ke SMP Al-bayan, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten, lulus tahun 2017 dan melanjutkan ke SMA Prisma Sanjaya, Kota Serang, Provinsi Banten, lulus tahun 2020. Kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti organisasi internal jurusan (HMPS) sebagai anggota departemen internal dan penulis aktif di bidang olah raga salah satunya olah raga volly penulis juga masuk kedalam team inti kampus dan sering mengikuti beberapa lomba volly yang membawa nama kampus.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Ucapan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat jasmani maupun rohani bagi kita semua sehingga sampai saat ini kita diberikan beribu-ribu kenikmatan yang telah kita rasakan. Shalawat serta salam kita curahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang bersungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul; **“Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepercayaan Menggunakan Variabel Kemudahan Sebagai Variabel Intervening”**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammadiyah Ishom, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasnuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana

Hasanuddin Banten. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.

2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
3. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengarahkan, serta memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
4. Bapak Dr. Wazin, M.SI., Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti selama proses bimbingan. Terimakasih atas bimbingan dan arahan yang telah bapak berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.
5. Ibu Denara Akmal, M.Acc., Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan, serta memberikan motivasi kepada penulis selama bimbingan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ibu.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasnuddin Banten yang telah mengajarkan dan mendidik serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Terimakasih kepada perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah menyediakan buku-buku yang sangat dibutuhkan oleh penulis semoga perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi tempat yang lebih bermanfaat.

Mengingat penulis masih tahap belajar maka 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, 07 November 2025

Abdillah Dimas Pratama
NIM. 211420088

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xivv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II.....	17
KAJIAN TEORETIS.....	17
A. <i>Technology Acceptance Model</i>	17
B. Mobile Banking	18
C. Kepercayaan.....	21
D. Kemudahan	25
E. Penelitian terdahulu	29
F. Kerangka Pemikiran	31
G. Hipotesis	35
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Data Penelitian	41

E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV.....	50
PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	54
C. Hasil Penelitian.....	58
BAB V.....	91
PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Wilayah.....	57
Tabel 4. 4 Validitas Variabel X	58
Tabel 4. 5 Validitas Variabel Z.....	59
Tabel 4. 6 Validitas Variabel Y	60
Tabel 4. 7 Reliabilitas	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Normalitas Persamaan I.....	63
Gambar 4. 2 Normalitas Persamaan II.....	65
Gambar 4. 3 Multikolinearitas Persamaan I.....	66
Gambar 4. 4 Multikolinearitas Persamaan II.....	67
Gambar 4. 5 Heteroskedastisitas Persamaan I.....	69
Gambar 4. 6 Heteroskedastisitas Persamaan II.....	70
Gambar 4. 7 Hasil Uji Regresi Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kemudahan	72
Gambar 4. 8 Hasil Uji Pengaruh Kemudahan terhadap Kepercayaan.....	73
Gambar 4. 9 Hasil Uji Pengaruh Langsung Setelah Mediasi.....	74
Gambar 4. 10 Hasil Uji Layanan Mobile Banking terhadap Persepsi Kemudahan.....	75
Gambar 4. 11 Hasil Uji Persepsi Kemudahan terhadap Kepercayaan Nasabah.....	76
Gambar 4. 12 Hasil Uji Pengaruh Langsung Layanan Mobile Banking terhadap Kepercayaan Nasabah.....	76
Gambar 4. 13 Hasil Uji Layanan Mobile Banking terhadap Kepercayaan dengan Persepsi Kemudahan sebagai Variabel Intervening	77
Gambar 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinan Tahap I.....	81
Gambar 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinan Tahap II.....	82