

**PENGARUH KEPERCAYAAN MAHASISWA/I UIN ANTASARI
BANJARMASIN DAN MUTU APLIKASI BSI MOBILE
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI
ONLINE DI BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

OLEH

RIZKYA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

2023 M/1444 H

**PENGARUH KEPERCAYAAN MAHASISWA/I UIN ANTASARI
BANJARMASIN DAN MUTU APLIKASI BSI MOBILE
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI
ONLINE DI BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Rizkya

180105020552

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 M**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizkya
NIM : 180105020552
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin/31 Agustus 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizkya

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa/I UIN Antasari Banjarmasin dan Mutu Aplikasi BSI Mobile terhadap Keputusan Bertransaksi *online* di Bank Syariah Indonesia

Ditulis Oleh : Rizky

NIM : 180105020552

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022-2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 31 Agustus 2000

Alamat : Jl. Kenanga, Desa Pengaron, Kec. Pengaron, Kab. Banjar.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripspi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 Desember 2022

Mengetahui
Ketua Prodi Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Annisa Sayyid, SHI, MSI
NIP. 198305262011012007

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. H. Sukarni, M.Ag.', written over a horizontal line.

Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa/I UIN Antasari Banjarmasin dan Mutu Aplikasi BSI Mobile terhadap Keputusan bertransaksi *online* di Bank Syariah Indonesia", ditulis oleh Rizkya, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 13 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan Predikat: 83,6 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag.

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag

(Ketua)

1.

2. Hariyanto, S.E., M.M

(Anggota)

2.

3. Fahrudin, S.AB., M.E

(Anggota)

3.

4. M. Qomaruddin, M.E

(Anggota)

4.

ABSTRAK

Rizky, 2022. *Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa/I UIN Antasari Banjarmasin dan Mutu Aplikasi BSI Mobile terhadap Keputusan Bertransaksi Online di Bank Syariah Indonesia*. Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : (I) Dr. H. Sukarni, M.Ag.

Kata Kunci: *Pengaruh, Kepercayaan, Mutu, Keputusan*.

Berkembangnya teknologi dalam dunia perbankan ini menawarkan beberapa alternatif dalam bertransaksi, salah satunya menggunakan mobile banking. Hal ini juga memudahkan mahasiswa/I untuk bertransaksi *online*, namun masih banyak yang ragu dan tidak memanfaatkan teknologi tersebut karena banyaknya kasus penipuan *online*. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan mutu aplikasi BSI Mobile terhadap keputusan bertransaksi *online*.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Objek dari penelitian ini adalah kepercayaan (X1) dan mutu aplikasi BSI Mobile (X2) terhadap keputusan transaksi *online* (Y). Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel X1 dan X2 dengan variabel Y maka digunakan analisis linier berganda. Subjek penelitian sebanyak 50 orang mahasiswa/I pengguna BSI Mobile.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi *online* di BSI Mobile, dengan dibuktikan hasil Uji T memiliki nilai $t_{hitung} (5,440) > t_{tabel} (1,984)$ dan signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,001. Sedangkan untuk variabel mutu aplikasi tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap keputusan bertransaksi *online* dikarenakan pada hasil uji T $t_{hitung} (1,123) < t_{tabel} (1,984)$ dan nilai signifikansinya $> 0,05$. Namun kedua variabel berpengaruh secara simultan pada uji F, dibuktikan melalui uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,792 yang berarti bahwa kepercayaan mempengaruhi keputusan bertransaksi *online* di BSI Mobile sebesar 79,2% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

MOTTO

وَالِي رَبِّكَ فَارْغَبْ

"dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

(QS. Ash-Sharh 94: Ayat 8)

KATA PERSEMBAHAN

Saya persembahkan dengan rasa syukur serta doa
Karya saya yang sederhana ini kepada ;

Kedua orang tua saya tersayang,

Adik saya,

Dosen Pembimbing saya,

Dan teman-teman saya yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang yang besar serta
tulus.

Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

I. Konsonan tunggal

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	—	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yan tiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis	<i>ā</i>
		Ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis	<i>ā</i>
		Ditulis	<i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis	<i>ī</i>
		Ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis	<i>ū</i>
		Ditulis	<i>sudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis	<i>ai</i>
		Ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>au</i>
		Ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصيح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
المساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
المساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Mahasiswa/I UIN Antasari Banjarmasin dan Mutu Aplikasi BSI Mobile terhadap Keputusan Bertransaksi *Online* di Bank Syariah Indonesia”. Shalawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan lain sebagainya. Oleh karenanya, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujibburrahman, M. A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin sekaligus selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Annisa Sayyid, M. si., dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan berkah ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepada orang tua, sahabat, teman-teman, dan orang-orang yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata, peneliti mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, aamiin.

Banjarmasin, 04 Januari 2023

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rizky', written in a cursive style.

(Rizky)

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Pemikiran.....	9
H. Hipotesis Penelitian.....	9
I. Sistematika Pembahasan	10
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
A. Trust/Kepercayaan	11
B. Mutu	13
C. Pengambilan Keputusan.....	19
E. Hubungan Kepercayaan terhadap Keputusan	22
F. Hubungan Mutu BSI Mobile terhadap Keputusan.....	23

BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	28
D. Data dan Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Desain Pengukuran.....	31
G. Desain Pengukuran.....	32
I. Teknik Analisis Data.....	34
J. Tahapan Penelitian	38
BAB IV	39
DATA DAN ANALISIS DATA.....	39
A. Penyajian Data dan Analisis Data.....	39
B. Deskripsi Variabel.....	43
F. Hasil Uji Hipotesis	66
G. Hasil Penelitian	67
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Simpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74
A. Kuesioner Penelitian	74
B. Data Karakteristik Responden.....	86
C. Data Hasil Kuesioner Penelitian	87
D. Data T-Tabel dan R-Tabel	93

E. Uji Validitas	98
G. Hasil Uji Normalitas	99
H. Hasil Uji Parsial (Uji T)	100
I. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	100
J. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
Riwayat Hidup.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indikator Mutu Mobile Banking	VII
Tabel 3. 1 Pedoman Nilai Jawaban Angket	XXXII
Tabel 3. 2 Instrumen penelitian.....	XXXIII
Tabel 3. 3 Interval R-tabel	XXXV
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BSI Mobile	XLI
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	XLII
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Lokal/Kelas	XLII
Tabel 4. 4 Kepercayaan pada Kepuasan Transaksi <i>Online</i>	XLIV
Tabel 4. 5 Kepercayaan transaksi <i>online</i> memberikan pelayanan terbaik	XLV
Tabel 4. 6 Kepercayaan transaksi <i>online</i> dapat memenuhi kebutuhan	XLVI
Tabel 4. 7 kesiapan memberikan informasi keuangan yang diperlukan	XLVII
Tabel 4. 8 Kesiapan memenuhi syarat dan ketentuan transaksi <i>online</i>	XLVIII
Tabel 4. 9 Penghematan waktu	XLIX
Tabel 4. 10 Pelayanan cepat.....	L
Tabel 4. 11 Peningkatan kinerja.....	LI
Tabel 4. 12 Pentingnya penggunaan BSI Mobile	52
Tabel 4. 13 Pengendalian informasi pribadi	LIII
Tabel 4. 14 Bank mampu melindungi transaksi secara <i>online</i>	LIII
Tabel 4. 15 Transaksi <i>online</i> menggunakan BSI Mobile.....	LIV
Tabel 4. 16 Pencarian informasi sebelum melakukan transaksi	LV
Tabel 4. 17 Evaluasi terhadap beberapa layanan produk perbankan	LVI
Tabel 4. 18 Keputusan bertransaksi Karena sesuai kebutuhan	LVII
Tabel 4. 19 Keputusan melakukan transaksi <i>online</i>	LVIII
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas.....	LIX
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas	LX
Tabel 4. 22 Hasil Uji T.....	LXIII
Tabel 4. 23 Hasil Uji F.....	LXIV

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji P-Plot	LXI
Gambar 4. 2 Hasil Uji Histogram	LXII
Gambar 4. 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	LXV