

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DI
KCP BANK KALSEL KEDAI SYARIAH AMUNTAI (STUDI
PADA MASYARAKAT KECAMATAN SUNGAI PANDAN)**

SKRIPSI

**OLEH
NOOR AIDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MOBILE BANKING DI
KCP BANK KALSEL KEDAI SYARIAH AMUNTAI (STUDI
PADA MASYARAKAT KECAMATAN SUNGAI PANDAN)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Noor Aida

180105020281

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Aida
NIM : 180105020281
Tempat/Tgl. Lahir : Pondok Babaris, 16 Juni 1999
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, 05 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Noor Aida

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)

Ditulis oleh : Noor Aida
N I M : 180105020281
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : Semester Genap 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Pondok Babaris, 16 Juni 1999
Alamat : Desa Pondok Babaris, RT.001, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Mei 2023

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



Pembimbing

Ansharudin, S.Ag., M.Fil.I
NIP 197506092000031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)”, ditulis oleh Noor Aida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zulfa Makiah, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Hariyanto, SE., MM. (Anggota)	2.
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I (Anggota)	3.
4. Fahrudin, S.AB., M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Noor Aida. 2023, *Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan masyarakat Kecamatan Sungai Pandan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan kepercayaan dari *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif. Data dari penelitian ini dikumpulkan dengan teknik angket atau kuesioner dengan skala likert. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*, kemudian dilakukan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* tidak berpengaruh secara parsial, dan untuk variabel kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* berpengaruh secara parsial. Hasilnya dalam pengujian simultan (F) menunjukkan bahwa variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 50,3% dari variabel kepuasan pengguna *mobile banking* dapat dideskripsikan oleh faktor kemudahan, keamanan, dan kepercayaan. Sementara 49,7% bisa mendapatkan pengaruh dari berbagai faktor lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini.

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.” – Ridwan Kamil

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya ini. Shalawat serta salam juga tidak lupa saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta para sahabat dan kerabat beliau hingga akhir zaman.

Sebuah pencapaian awal yang sangat saya syukuri atas seluruh nikmat dan karunia dari proses yang saya lalui sampai saat ini. Saya persembahkan karya ini untuk-orang yang sangat berarti didalam hidup saya.

- A. Untuk ayahanda tercinta Bapak Sakrani dan ibunda tercinta Ibu Marhamah, Kakak saya Mariati, Khairul Ilmi, Khairullah, dan adik saya Khairunnisa yang selalu mendo'akan, mendukung dan berkorban demi kebaikan saya serta kelancaran pendidikan saya.
- B. Untuk sahabat terbaik saya Rina Amelia dan Norjannah yang telah memberikan semangat dan masukan demi terselesaikannya skripsi ini.
- C. Untuk teman-teman seperjuangan saya Lokal D Perbankan Syariah yang telah membersamai dalam perjalanan saya selama mengemban masa kuliah.

Akhir kata, untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi atas terselesaikannya karya ini, saya ucapkan terimakasih yang sangat mendalam. Semoga Allah SWT. membalasnya dengan berlipat ganda. Aamiin Yaa Rabbal 'alamiin

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking di KCP Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Sungai Pandan)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kedua orang tua, Kakak, dan Adik, saya ucapkan terimakasih banyak atas dukungan dan do'a yang diberikan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 22 Mei 2023

Penulis



Noor Aida

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	11
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Hipotesis Penelitian.....	13
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KEPUASAN PENGGUNA, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN PADA MOBILE BANKING	16
A. Kepuasan Pengguna/Nasabah	16
B. Mobile Banking.....	21
C. Kemudahan	25
D. Keamanan.....	28
E. Kepercayaan.....	30
F. Hubungan Antar Variabel	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	38
E. Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Skala Pengukuran.....	41
H. Variabel Penelitian	41
I. Instrumen Penelitian.....	42
J. Analisis Data	45

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. Penyajian Data	51
B. Analisis Data	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V PENUTUP	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Penilaian Skala Likert	41
Tabel 3.2 Indikator Angket Kuesioner	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 Status Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.4 Rentang Waktu Menggunakan Mobile Banking.....	56
Tabel 4.5 Efisiensi Waktu	57
Tabel 4.6 Kemudahan Penggunaan.....	58
Tabel 4.7 Kemudahan Penggunaan.....	59
Tabel 4.8 Kemudahan Operasional	60
Tabel 4.9 Penggunaan Yang Fleksibel.....	61
Tabel 4.10 Data Pribadi Aman.....	62
Tabel 4.11 Data Pribadi Aman.....	63
Tabel 4.12 Informasi Layanan Akurat	64
Tabel 4.13 Keamanan Dalam Bertransaksi.....	65
Tabel 4.14 Keamanan Dalam Bertransaksi	66
Tabel 4.15 Benevolence	67
Tabel 4.16 Integrity.....	68
Tabel 4.17 Competence.....	69
Tabel 4.18 Willingness to Depend	70
Tabel 4.19 Subjective Probability Of Depending	71

Tabel 4.20 Perasaan Puas	72
Tabel 4.21 Perasaan Puas	73
Tabel 4.22 Selalu Membeli Produk.....	74
Tabel 4.23 Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	75
Tabel 4.24 Terpenuhinya Harapan	76
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	81
Tabel 4.28 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.29 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	84
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Lenier Berganda	85
Tabel 4.31 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-T).....	87
Tabel 4.32 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	89
Tabel 4.33 Hasil Uji Determinan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasrisitas Scatterplot	84