

**PENGARUH KEBUTUHAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ISWAN MAULANA**



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

**PENGARUH KEBUTUHAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN
TRANSAKSI *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN *MOBILE*
BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**Iswan Maulana
190105020154**

**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 : Iswan Maulana
NIM : 190105020154
Tempat/Tgl.Lahir : Tabalong, 24 Juni 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, 16 Mei 2023

Yang membuat pernyataan


iswan Maulana

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kebutuhan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi Online dengan Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Ditulis oleh : Iswan Maulana
NIM : 190105020154
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan Tanggal lahir : Tabalong, 24 Juni 2001
Alamat : Jl. Desa Lumbang, Kec. Muara Uya, Kab. Tabalong

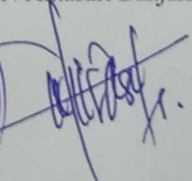
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

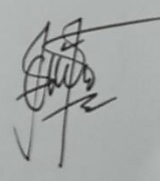
Banjarmasin, 16 Mei 2023

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

Pembimbing,




Annisa Sayyid, M.SI
NIP. 198305262011012007


Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI
NIP. 196711191994042001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kebutuhan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi *Online* dengan Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin”, ditulis oleh Iswan Maulana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam UIN
Antasari Banjarmasin
UIN
ANTASARI BANJARMASIN
REPUBLIK INDONESIA
Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP.196304171991021001

| Nama | Tim Penguji | Tanda Tangan |
|--|-------------|--------------|
| 1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I. (Ketua) | | 1. |
| 2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota) | | 2. |
| 3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota) | | |
| 4. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si. (Anggota) | | 4. |

MOTTO

“Apapun masalah dan cobaan nantinya yang kamu hadapi, jalani aja terus sebisa kamu. Jangan pernah untuk mengukur sendiri kemampuan mu. Namun lihatlah bagaimana kemampuan Allah yang diberikan kepadamu untuk membuatmu bisa menjalani dan melaluinya”.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al- Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan saya berupa kesehatan, pengetahuan, kelancaran, serta memberikan karunia berupa kenikmatan yang tak terhingga dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Serta wahai engkau baginda Muhammad SAW utusan Allah SWT untuk menyempurnakan akhlak dan pembawa kehidupan dari kegelapan menuju kehidupan yang terang benderang. Karya ini adalah sebuah persembahan kecil yang dapat saya berikan untuk orang-orang yang saya sayangi yang tak pernah henti menghiasi dan menyemangati hari-hari saya.

Untuk ayah dan ibu saya (Sayuti dan Alpiana) yang selalu memberikan kasih sayang dan doanya untuk saya agar anaknya sukses semua, setiap nafas selalu berkata saya sayang kalian semua. Saya bangga menjadi anak dari buah cinta kalian dan saya tak akan pernah berhenti berusaha untuk membuat kalian bangga memiliki anak seperti saya.

Teruntuk dosen pembimbing ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa selalu meluangkan waktunya menjadi pendengar yang baik dalam membimbing dan memberikan arahan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adikku Vikri Awaludin, Namira Rahmi, Muhammad Hafizh Anshari, Nor Atya Az Zahra yang selalu mendoakan, menjadi penyemangat dan kalian juga ikut berjuang demi kakak.

Untuk perempuan yang sudah menemani saya, makasih sudah berjuang sama-sama sampai saat ini yang selalu menunggu dan memberikan semangatnya untuk

terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk teman-teman Asrama Putera 1 Tabalong. Terima kasih sudah menjadi teman bahkan seperti keluarga yang baik dalam memberikan pengetahuan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Sahabat-sahabat tercinta Perbankan Syariah Lokal A 2019, yang selalu membantu dan menemani dalam keadaan susah maupun senang. Terima kasih sudah menjadi sahabat versi terbaikku dan juga menjadi bagian dari cerita hidup ku selama ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

a. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|---------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | b | be |
| ت | ta' | t | te |
| ث | s\{a' | s\ | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | je |
| ح | h\{a' | h\} | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | ka dan ha |
| د | Dal | d | de |
| ذ | z\{al | z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | er |
| ز | Zai | z | zet |
| س | Sin | s | es |
| ش | Syin | sy | es dan ye |
| ص | s\}ad | s\} | es (dengan titik di bawah) |
| ض | d\}ad\} | d\} | de (dengan titik di bawah) |
| ط | t\}a' | t\} | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | z\}a' | z\} | zet (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|--------|---|-----------------------|
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | Gain | g | ge |
| ف | fa' | f | ef |
| ق | Qaf | q | qi |
| ك | Kaf | k | ka |
| ل | Lam | l | 'el |
| م | Mim | m | 'em |
| ن | Nun | n | 'en |
| و | Waw | w | we |
| ه | ha' | h | ha |
| ء | Hamzah | ` | apostrof |
| ي | ya' | y | ye |

b. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|------------|
| متكبر | ditulis | mutakabbir |
| القدوس | ditulis | al-qudu>s |

c. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis h

| | | |
|-------|---------|----------|
| جامعة | ditulis | ja>mi'ah |
| مكتبة | ditulis | maktabah |

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

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

ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|-------------------------|
| المكتبة الجميلة | ditulis | al-maktabah al-jami>lah |
|-----------------|---------|-------------------------|

d. Vokal pendek

| | | | |
|----|--------|---------|---|
| اَ | fathah | ditulis | a |
| اِ | kasrah | ditulis | i |
| اُ | dammah | ditulis | u |

| | | | |
|------|--------|---------|-----------|
| شكر | fathah | ditulis | syakara |
| قرأ | kasrah | ditulis | quri'a |
| يطلق | dammah | ditulis | yant }iqu |

e. Vokal panjang

| | | | |
|---|---------------------------|--------------------|-----------------|
| 1 | fathah + alif كاملة | ditulis ditulis | a } ka>milah |
| 2 | fathah + ya mati صلى | ditulis ditulis | a> s }alla> |
| 3 | kasrah + ya mati شديد | ditulis ditulis | i> syadi>d |
| 4 | dammah + wawu mati صدر | ditulis ditulis | u> s }udu>r |

f. Vokal rangkap

| | | | |
|---|--|--------------------|--------------------------------|
| 1 | fathah + ya mati رويد | ditulis ditulis | ai ruwaidun |
| 2 | fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد | ditulis ditulis | au wa fir'auna zi al-auta>d |

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

| | | |
|----------------|---------|-------------------------|
| أأنتم أشد خلقا | ditulis | a'antum asyaddu khalqan |
|----------------|---------|-------------------------|

h. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

| | | |
|--------|---------|------------|
| القرأى | ditulis | al-Qur'a>n |
| الكتاب | ditulis | al-kita>b |

b. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan diidgamkan

| | | |
|----------|---------|-------------|
| الصبخ | ditulis | as-s}ubh}u |
| السااهرة | ditulis | as-sa>hirah |

i. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------|---------|---------------------|
| بر الوالدين | ditulis | birru al-wa>lidaini |
| إذا الشمس | ditulis | Iza asy-syamsu |

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 Kebutuhan, Kemudahan, dan keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi *Online* dengan Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin”, 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:

- a. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
- b. 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.

- c. Ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
- d. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
- e. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- f. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin.

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 menjadi amal ibadah. Amin.

Banjarmasin, 16 Mei 2023

Penulis,

Iswan Maulana

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| PERSETUJUAN | iii |
| PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Definisi Operasional | 6 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| G. Kerangka Pemikiran | 10 |
| H. Hipotesis Penelitian | 11 |
| I. Sistematika Penulisan | 12 |
| BAB II KEBUTUHAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN, KEPUTUSAN, DAN MOBILE BANKING | |
| A. Kebutuhan | 13 |
| B. Kemudahan | 19 |

| | |
|--|-----------|
| C. Keamanan | 21 |
| D. Keputusan | 23 |
| E. <i>Mobile Banking</i> | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 31 |
| B. Lokasi Penelitian | 31 |
| C. Populasi dan Sampel | 32 |
| D. Data dan Sumber Data..... | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| F. Desain Pengukuran | 35 |
| G. Instrumen Pengumpulan Data | 36 |
| H. Teknik Pengolahan Data..... | 38 |
| I. Teknik Analisis Data | 38 |
| BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | |
| A. Gambar Umum Bank Syariah Indonesia | 45 |
| B. Deskripsi Responden..... | 47 |
| C. Analisis Data dan Hasil Penelitian | 59 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Simpulan | 75 |
| B. Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 82 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert Kebutuhan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Melakukan Transaksi <i>Online</i> dengan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin | 36 |
| Tabel 3.2 Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi | 43 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 47 |
| Tabel 4.2 Usia Responden | 47 |
| Tabel 4.3 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> | 48 |
| Tabel 4.4 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 1..... | 49 |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 2..... | 50 |
| Tabel 4.6 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 3..... | 50 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 4..... | 50 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuesioner X1 Pernyataan 5..... | 51 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 1..... | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 2..... | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 3..... | 52 |
| Tabel 4.12 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 4..... | 53 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 5..... | 53 |
| Tabel 4.14 Hasil Kuesioner X2 Pernyataan 6..... | 53 |
| Tabel 4.15 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 1..... | 54 |
| Tabel 4.16 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 2..... | 54 |
| Tabel 4.17 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 3..... | 55 |
| Tabel 4.18 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 4..... | 55 |
| Tabel 4.19 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 5..... | 56 |
| Tabel 4.20 Hasil Kuesioner X3 Pernyataan 6..... | 56 |
| Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 1..... | 57 |
| Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 2..... | 57 |
| Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 3..... | 57 |
| Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 4..... | 58 |
| Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 5..... | 58 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Y Pernyataan 6..... | 59 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas | 60 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Realibilitas..... | 61 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas | 62 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Heteroskestisitas | 63 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolineritas..... | 63 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 64 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Simultan (Uji F) | 66 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Parsial (Uji T)..... | 67 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji R)..... | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di Indonesia | 2 |
| Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran | 10 |