

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM

---

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)  
Universitas Islam Riau (UIR) Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*



**OLEH:**

**DIANA WITRI**

**NPM: 182610261**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022 M/1443 H**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوِيَّةُ

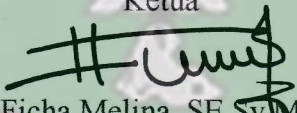
Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: [fai@uir.ac.id](mailto:fai@uir.ac.id) Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id)

#### BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

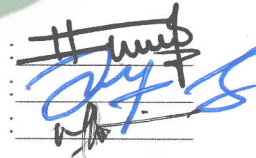
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 26 April 2022 Nomor : 307/Kpts/Dekan/FAI/2022, maka pada hari ini Selasa Tanggal 26 April 2022 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| 1. Nama                   | : Diana Witri  |
| 2. NPM                    | : 182610261  |
| 3. Program Studi          | : Pendidikan Agama Islam (S.1)   |
| 4. Judul Skripsi          | : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Pekanbaru |
| 5. Waktu Ujian            | : 10.00 – 11.00 WIB  |
| 6. Lulus Yudicium / Nilai | : 86,4 (A)   |
| 7. Keterangan lain        | : Ujian berjalan dengan lancar dan aman  |


#### PANITIA UJIAN

Ketua  
  
Ficha Melina, SE,Sy,ME

#### Dosen Penguji :

- |                                 |           |  |
|---------------------------------|-----------|--|
| 1. Ficha Melina, SE,Sy,ME       | : Ketua   |  |
| 2. Dr. Zulfadli Hamzah, M.IFB   | : Anggota |  |
| 3. Mufti Hasan Alfani, SE,Sy,ME | : Anggota |  |

Dekan,  
Fakultas Agama Islam UIR,

  
Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy  
NIDN : 1025066901





**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau:

Nama : DIANA WITRI

NPM : 182610261

Hari/Tanggal : Selasa, 26 April 2022

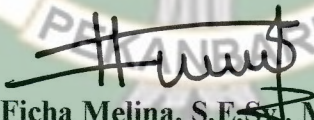
Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat


Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Di Kota Pekanbaru

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu memperoleh gelar sarjana (S1).

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**  
**TIM PENGUJI**  
**KETUA**

  
Ficha Melina, S.E.Sy., M.E  
NIDN : 1001059201

**PENGUJI I**




Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M. IFB  
NIDN :1024028802

**PENGUJI II**



Mufti Hasan Afani, S.E.Sy., M.E  
NIDN: 1024079002

  
Diketahui Oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Islam Riau

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
NIDN : 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
*الجامعة الإسلامية الريوية*

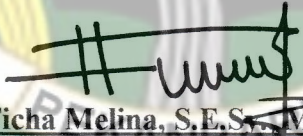
Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : DIANA WITRI  
**NPM** : 182610261  
**Pembimbing I** : Ficha Melina, S.E.Sy., M.E  
**Judul Skripsi** : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Di Kota Pekanbaru

Disetujui

Pembimbing I

  
Ficha Melina, S.E.Sy., M.E

NIDN : 1001059201

Turut Menyetujui

Ketua Prodi  
Perbankan Syariah



Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M. IFB  
NIDN : 1024028802



Dekan  
Fakultas Agama Islam

  
Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
NIDN : 1025066901





**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

**Nama** : DIANA WITRI

**NPM** : 182610261

**Pembimbing I** : Ficha Melina, S.E.Sy., M.E

**Judul Skripsi** : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Di Kota Pekanbaru

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing II	Berita Bimbingan	Paraf
1	14 -10-2021	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Fenomena dilapangan dikuatkan	
2	20 -10-2021	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Permasalahan dikerucutkan	
3	12-11-2021	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Alasan memilih judul tersebut	
4	15-11-2021	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Perbaikan penelitian relevan dan konsep operasional	
5	15-02-2022	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Perbaikan lambang UIR dan kerangka berpikir	
6	25-02-2022	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Penambahan daftar pustaka dan jurnal	
7	25-03-2022	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Perbaikan rekapitulasi data kuesioner	
8	7-01-2022	Ficha Melina, S.E.Sy., M.E	Acc skripsi	

Pekanbaru, 10 Juni 2022

Diketahui oleh  
Dekan Fakultas Agama Islam

Dr. Zulkifli, MM, ME.Sy  
NIDN : 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Skripsi ini diterima dan disetujui untuk dimunaqasahkan oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).

Ficha Melina, S.E.Sy., M.E

Sponsor

Dr. Zulfadli Hamzah, B. IFB., M.IFB

Ketua Prodi





## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diana Witri

NPM : 182610261

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar asli hasil karya sendiri dan dapat dipertanggungjawabkan bila kemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (UIR).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 11 April 2022

Yang membuat pernyataan



Diana Witri



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيُّوْنِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: [fai@uir.ac.id](mailto:fai@uir.ac.id) Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id)

#### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 1068 /A-UIR/5-FAI/2022

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Diana Witri
NPM	182610261
Program Studi	Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

**Faktor-faktor Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Pekanbaru.**

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 April 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik

  
**Dr. Syahrain Tambak, S.Ag., M.A.**

NIDN: 1018087



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi, Allah Rabb al-‘izzati yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH DI KOTA PEKANBARU”**.

Sholawat beserta salam tak lupanya tercurahkan baut baginda Rasul, yang mana dulu umat menyembah api membara dan berhala, yang tidak mengenal dengan prikemanusiaan dan berbuat adil, yang mana pada waktu itu terjadinya yang kaut menindas yang lemah dan dengan hadirnya sang pujangga alam berubah menjadi menyembah Allah SWT, dan membawa kita ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini merupakan hasil karya yang sangat berarti sekali bagi penulis. Dengan segala kemampuan penulis berusaha menyelesaikan karya ini sehingga dapat disajikan dihadapan pembaca sekalian. Rampungnya skripsi penulis ini tentu tidak terlepas dari bantuan keluarga penulis, kalangan akademik Universitas Islam Riau (UIR) dan teman-teman sekalian, karena itu penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga yaitu kepada:

1. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sangat spesial penulis haturkan dengan rendah hati dan rasa hormat kepada kedua orangtua penulis yang tercinta, Ayah Sarpani dan Ibu Jasmawati yang telah

memberikan dukungan. Terima kasih atas kasih sayang, doa, nasehat dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis serta motivasinya yang tidak ternilai harganya baik moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini. Penulis berharap menjadi anak yang dapat membanggakan. Semoga Allah membalas semua dengan kebaikan yang berlipat ganda. Aamiin.

2. Terima kasih kepada abang Abel Rihotman yang turut memberikan dukungan, doa, dan nasehat baik moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini. Kakak Riza Efni, adek M.HD Zahri Hidayat, ponakan Humairo Soriz, Humaira Soriz Dan Muhammad Khairi Soriz yang turut memberi semangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Zulkifli, MM., ME.Sy., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
5. Bapak Dr. Syahraini Tambak, S.Ag. M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Hamzah, M.Ag selaku Wakil dekan II Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Saproni, M.Ed selaku Wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
6. Bapak Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB., sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau



sekaligus sebagai penguji I yang telah memberikan banyak masukan serta ilmu berupa arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Ficha Melina, S.E.Sy., M.E., sebagai pembimbing yang ditengah kesibukannya telah bersedia memberikan perbaikan serta masukan-masukan untuk penulisan skripsi ini sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Putri Nuraini, S.E.Sy., M.E., sebagai pembimbing Akademis yang telah memberi masukan berupa arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Mufti Hasan Alfani, S.E.Sy., M.E., sebagai penguji II yang telah memberikan banyak masukan serta ilmu berupa arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah membekali peneliti dengan segala wawasan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
11. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah memberikan kemudahan kepada penulis selama proses pendidikan berlangsung.
12. Kepada teman-teman Perbankan Syariah 2018 yang dari awal perkuliahan berjuang bersama-sama sampai akhir perkuliahan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

13. Teman-teman Pokemon, Anak Ayam Anak Itik, Kontrakan Dahlia. Terima kasih atas kesengaan canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis.

14. Terima kasih kepada Regi Alfariansyah yang turut memberikan semangat, doa dan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

15. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

16. Kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, jauh dari kata sempurna dan kelemahannya karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis dapatkan, maka untuk menyempurnakannya penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna untuk semua pihak yang membacanya.

Pekanbaru, 05 Juni 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Konsep Teori .....	9
1. Keputusan .....	9
2. Bank Syariah.....	13
3. Mobile Banking .....	23
4. Masyarakat.....	28
B. Penelitian Relevan .....	31
C. Konsep Operasional.....	33
D. Kerangka Berpikir .....	34
E. Hipotesis Penelitian .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	36
C. Subjek Dan Objek Penelitian .....	37
D. Populasi Dan Sampel .....	37
E. Teknik Pengolahan Data .....	39
F. Teknik Pengolahan Data .....	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN.....</b>	<b>45</b>
A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian.....	45
1. Sejarah Pekanbaru .....	45
2. Lambang Kota .....	48
3. Wilayah Geografis Kota Pekanbaru .....	48
B. Deskripsi Temuan Penelitian .....	52
C. Analisis Data.....	59
D. Pembahasan Hasil Temuan.....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Bank Umum Syariah Di Kota Pekanbaru.....	2
Tabel 2: Pra-Survey Penelitian.....	5
Tabel 3: Perbandingan Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	23
Tabel 4: Penelitian Relevan .....	31
Tabel 5: Konsep Operasional.....	33
Tabel 6: Waktu Dan Tempat Penelitian.....	37
Tabel 7: Alternative Pilihan Jawaban .....	40
Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 10: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 11: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
Tabel 12: Rekapitulasi Data Angket Variabel Pribadi (X1) .....	55
Tabel 13: Rekapitulasi Data Angket Variabel Sosial (X2) .....	56
Tabel 14: Rekapitulasi Data Angket Variabel Budaya (X3).....	57
Tabel 15: Rekapitulasi Data Angket Variabel Psikologi (X4).....	57
Tabel 16: Rekapitulasi Data Angket Variabel Keputusan (Y).....	58
Tabel 17: Hasil Uji Validitas Dengan <i>Bivariate Pearson (Product Moment)</i> .	59
Tabel 18: Hasil Uji Reliabilitas Dengan Metode <i>Cronbach's Alpha</i> .....	61
Tabel 19: Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 20: Hasil Uji Multikolinieritas .....	64
Tabel 21: Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser .....	65
Tabel 22: Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66

Tabel 23: Hasil Uji t Parsial.....	67
Tabel 24: Hasil Uji F.....	69
Tabel 25: Hasil Koefisien Determinasi .....	70





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Proses Pengambilan Keputusan .....	11
Gambar 2: Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3: Lambang Kota Pekanbaru .....	48
Gambar 4: Hasil Uji Normalitas (Historigram) .....	62
Gambar 5: Hasil Uji Normalitas (P-Plot) .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 2 : Surat balasan riset

Lampiran 3 : Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 11 : Hasil Uji Parsial (T)

Lampiran 12 : Hasil Uji Simultan (F)

Lampiran 13 : Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 14 : Dokumentasi

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH DI KOTA PEKANBARU

**DIANA WITRI**  
**182610261**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah yang ada Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field reseach*) yang menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah dan sampelnya adalah sebanyak 384 orang responden. Teknik pengambilan sampel adalah kuesioner dan dokumentasi. Proses perhitungan data dengan menggunakan *SPSS for windows 23.0*. hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah faktor pribadi 4,850, faktor sosial 9,809, faktor budaya 12,304 dan faktor psikologi 5,441. Dari keempat variabel bebas tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dan dari keempat variabel bebas tersebut faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru faktor budaya (X3) yang dapat dilihat dari  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$   $12,304 > 1,966243$ .

***Kata Kunci: Keputusan Masyarakat, Mobile Banking Bank Syariah***



## ABSTRACT

### THE FACTORS INFLUENCING PEOPLE'S DECISIONS TO USE MOBILE BANKING SERVICES OF ISLAMIC BANKS IN PEKANBARU CITY

**DIANA WITRI**

**182610261**

This study is motivated by the people in Pekanbaru City who use mobile banking services of Islamic banks. The aim of this study is to investigate the factors that influence people's decisions to use mobile banking services of Islamic banks in Pekanbaru City. The type of this study is field research with quantitative methods. The population of the study is the people in Pekanbaru City who use mobile banking services of Islamic banks, and the sample of the study consists of 384 respondents. The data collection techniques used are questionnaires and documentation. The data calculation process is performed by SPSS for windows 23.0. The results of the study show that the factors influencing people's decisions are personal factor 4,850, social factor 9,809, cultural factor 12,304 and psychological factor 5,441. The four independent variables together have a significant influence on people's decisions to use mobile banking services of Islamic banks in Pekanbaru City. From the four independent variables, the most dominant factor influencing people's decisions to use mobile banking services of Islamic banks in Pekanbaru City is the cultural factor (X3), which can be seen from  $t\text{-count} > t\text{-table}$  or  $12.304 > 1.966243$ .

Keywords: People's Decision, Islamic Bank, Mobile Banking

## الملخص

العوامل التي تؤثر على قرارات المجتمع باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من البنك الإسلامي بمدينة باكنبارو

ديانا ويتري

١٨٢٦١٠٢٦١

خلفية البحث من مجتمع مدينة باكنبارو الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من البنك الإسلامي بمدينة باكنبارو. الغرض من هذا البحث هو معرفة العوامل التي تؤثر على قرارات الناس لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من البنك الإسلامي بمدينة باكنبارو. نوع البحث المستخدم هو البحث الميداني باستخدام الأساليب الكمية. المجتمع في هذا البحث هم مجتمع مدينة باكنبارو الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والعينة هي ٣٨٤ مستجيباً. أسلوب أخذ العينات هو الاستبيان والتوثيق. عملية حساب البيانات باستخدام برنامج الإحصاء للعلوم الاجتماعية لنظام تشغيل النوافذ ٢٣٠٠. وأظهرت النتائج أن العوامل التي تؤثر على قرارات العملاء هي العوامل الشخصية ٤٨٥٠، والعوامل الاجتماعية ٩٨٠٩، والعوامل الثقافية ١٢٣٠٤، والعوامل النفسية ٥٤٤١. المتغيرات الأربعة المستقلة معاً لها تأثير كبير على قرارات الأشخاص لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بمدينة باكنبارو. ومن بين المتغيرات الأربعة المستقلة، فإن العامل المصرفية عبر الهاتف المحمول الثقافي (X3) الذي يمكن رؤيته من (ت) - الحساب < (ت) - الجدول ١٢٣٠٤ < ١٠٩٦٦٢٤٣.

الكلمات المفتاحية: قرار المجتمع، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك من البنك الإسلامي

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin pesat di tetapkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 4/1/PBI/2002 Tahun 2002 menandai babak baru sejarah perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana untuk kegiatan usaha ataupun kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum islam. Bank syariah biasa disebut *Islamic banking* yaitu suatu system perbankan dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan system bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastiaan atau ketidakjelasan (*gharar*).

Adapun ayat yang mengatur tentang riba, yaitu sebagai berikut:

QS. Ali Imran: 130

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung".*

Lembaga keuangan syariah di Indonesia oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Adapun jumlah bank umum syariah di kota Pekanbaru sebagai berikut:



**Tabel 1 : Jumlah Bank Umum Syariah Di Kota Pekanbaru**

No	Instansi	Alamat
1.	Bank Muamalat	Jl. Jendral Sudirman no. 411, Cinta Raja Kec. Sail Kota Pekanbaru, Riau
2.	Bank BTN Syariah	Jl. Arifin Ahmad, Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai
3.	Bank Mega Syariah	Jl. Sudirman No. 351, Kota Pekanbaru, Riau
4.	Bank Syariah Indonesia (BSI)	Jl. Jendral Sudirman no 169, Kota Tinggi, Kec. Pekanbaru kota, Kota Pekanbaru, Riau
5.	Bank Riau Kepri Syariah	Jl. jendral Sudirman No. 462, Tanah Datar Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau

Sumber : Statistik Perbankan Syariah OJK, 2021

Berdasarkan tabel di atas, bahwa di kota Pekanbaru sudah banyak berdiri bank-bank syariah, diantaranya yaitu Bank Muamalat, Bank BTN Syariah, Bank Mega Syariah dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) baru di resmikan pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai bank hasil penggabungan dari tiga bank syariah milik BUMN, yakni PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI Syariah tbk. Dengan banyaknya berdiri bank syariah di kota Pekanbaru menandakan bahwa perbankan syariah di kota Pekanbaru berkembang dengan pesat.

Kota Pekanbaru merupakan mayoritas masyarakatnya yang beragama muslim terbanyak yaitu 84,62% dan juga merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di pulau Sumatra dan termasuk kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Sejumlah perusahaan berlomba – lomba meningkatkan kinerja untuk memajukan perusahaan masing - masing. Semakin banyak berdirinya bank syariah di kota Pekanbaru di harapkan akan memacu persaingan yang sehat untuk upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat baik transaksi keuangan secara langsung maupun tidak langsung.

Perkembangan perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *e-banking* (*electronic banking*). Layanan *e-banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua bank umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, *telephone*, EDC (*electronic data capture*) dan internet. (Sumber: Bijak Ber-Ebanking OJK, 2015)

Dengan zaman yang serba teknologi sekarang ini membuat banyak masyarakat lebih menghandalkan teknologi itu sendiri, sebagian golongan nasabah yang biasanya memilih untuk satu hal yang lebih mudah dan praktis yaitu nasabah yang kegiatannya padat antara lain adalah masyarakat dimana kegiatan perkuliahan yang berlangsung bersamaan dengan jam kerja bank, biasanya menjadi salah satu penghambat bagi masyarakat yang ingin melakukan transaksi keuangan non tunai di perbankan.

Jasa perbankan merupakan produk tanpa wujud untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dimana jasa yang diberikan harus berkualitas sehingga konsumen lebih yakin dan percaya dengan produk yang dihasilkan. Dengan demikian, faktor-faktor yang terkandung dalam suatu produk adalah mutu atau kualitas, penampilan (*features*), pilihan yang ada (*options*), gaya (*styles*), merek (*brand names*), pengemasan (*packing*), ukuran (*sizes*), jenis (*product lines*), macam (*product items*), jaminan (*warranties*) dan pelayanan (*services*) Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (*customer*) diperlukan perbaikan yang

tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satu produk baru adalah layanan *Mobile Banking*. (Dewi, 2018)

*Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi, melalui jaringan internet dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash dan transaksi financial secara *real time*.

Dalam melakukan keputusan, ada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan yaitu faktor sosial seperti kondisi sosial ekonomi dan pendapatan dapat mempengaruhi perilaku transaksi konsumen. Faktor psikologis yang memengaruhi pilihan pembelian seseorang yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran, serta keyakinan dan nilai. Faktor pribadi yang mempengaruhi terhadap pekerjaan, keadaan social dan gaya hidup perilaku transaksi konsumen. Faktor budaya mempengaruhi transaksi konsumen dalam kebudayaan dan kelas social. (Syaiful & Sari, 2016)

Berikut adalah hasil *pra-survey* penelitian kepada 53 orang masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah. Survey dilakukan dengan memberikan pernyataan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru.



Tabel 2: Pra-Survey Penelitian

No	PERTANYAAN	SKALA PENGUKURAN				
		SS	S	N	TS	STS
	FAKTOR PRIBADI					
1.	Item 1	22	27	5	0	0
2.	Item 2	18	29	4	3	0
3.	Item 3	11	31	7	4	0
4.	Item 4	10	22	16	3	2
5.	Item 5	8	20	20	4	1
	FAKTOR SOSIAL					
6.	Item 1	11	24	16	2	0
7.	Item 2	9	28	15	1	0
8.	Item 3	13	23	14	3	0
9.	Item 4	9	28	13	4	0
	FAKTOR BUDAYA					
10.	Item 1	11	24	15	4	0
11.	Item 2	8	31	13	2	0
12.	Item 3	14	27	8	4	0
	FAKTOR PSIKOLOGI					
13.	Item 1	15	20	15	3	0
14.	Item 2	15	16	21	1	0
15.	Item 3	16	32	5	0	0
	KEPUTUSAN PENGUNAAN MOBILE BANKING					
16.	Item 1	13	28	12	1	0
17.	Item 2	18	30	5	0	0
18.	Item 3	25	24	4	0	0
19.	Item 4	27	23	3	0	0
20.	Item 5	21	26	7	0	0

Sumber: Hasil *Pra-Survey* 2022

Berdasarkan hasil pra-survey diatas dapat di ketahui bahwa beberapa masyarakat masih ada yang tidak setuju dan masih kurang percaya jika berhubungan dengan teknologi yang mengharuskan transaksi online karena beranggapan itu hanya sebagai cara seseorang untuk menipu secara online dan sudah banyak juga berita tentang penipuan online tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di rumuskan:

1. Apakah faktor pribadi mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor sosial mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru ?
3. Apakah faktor budaya mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru?
4. Apakah faktor psikologi mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di kota Pekanbaru?
5. Apakah Faktor budaya, sosial, pribadi, psikologi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Sayri'ah di Kota Pekanbaru?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor pribadi mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor sosial mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru.

3. Untuk mengetahui faktor budaya mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui faktor psikologi mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.
5. Untuk mengetahui Faktor budaya, sosial, pribadi, psikologi secara bersama-sama mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, sebagai masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang terkait dengan disiplin ekonomi khususnya manajemen pemasaran, menjadi bahan referensi dan acuan untuk penelitian lainnya dan sebagai wacana dalam pembentukan pemahaman kepada masyarakat dan konsumen.
2. Secara praktis, memberikan masukan kepada perusahaan dalam menentukan langkah-langkah yang tepat dalam meningkatkan kepercayaan pemakai dengan memperhatikan factor-faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan *mobile banking*.

#### **E. Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.



## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan proposal ini yang mengenai teori-teori yang berkenaan dalam pelaksanaan penelitian ini. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan pada penelitian yang akan dilakukan, selanjutnya berisi kerangka teori.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal ini yang berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, subjek dan objek penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan untuk penulisan skripsi ini yang berisi tentang Gambaran Umum Kota Pekanbaru, Gambaran Responden Penelitian, Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang penutup yang digunakan untuk mendukung penulisan skripsi ini yang berisi tentang Kesimpulan dan Saran

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Teori

##### 1. Keputusan

###### 1.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan adalah proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan dan rekomendasi. Rekomendasi itulah yang selanjutnya dipakai dan digunakan sebagai pedoman basis dalam pengambilan keputusan. (Fahmi, 2015)

Keputusan merupakan bagian atau salah satu elemen penting dari perilaku nasabah disamping Kegiatan fisik yang melibatkan nasabah dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang serta jasa ekonomis. Perspektif pemecahan masalah mencakup semua jenis perilaku pemenuhan kebutuhan dan jajaran luas dari faktor-faktor yang memotivasi dan mempengaruhi keputusan nasabah. (Sufitrayati, 2018)

Pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision marketing*) adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. (Setiadi, 2003)

Menurut Leon Schiffman dan Leskielazar Kanuk (2004) dalam jurnal Rahmawati & Idola (2018), studi perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya

mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli dan seberapa sering mereka menggunakannya. Oleh sebab itu konsumen islami harus di dasarkan atas rasionalitas yang di sempurnakan dan menginterfrasikan kebenaran dan keyakinan yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas berdasarkan al-qur'an dan sunnah. Islam memberikan konsep pemuasan kebutuhan dibarengi kekuatan moral, ketiadaan tekanan batin dan adanya keharmonisan antar sesama. Adapun prinsip dasar perilaku konsumen/nasabah dalam islam. Allah SWT berfirman:

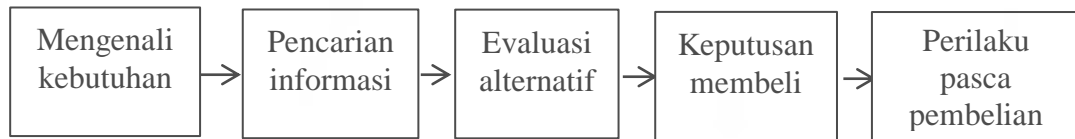
وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَٰلِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ  
دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۚ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

*Artinya: “Dan dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk menguji mu tentang apa yang diberikannya kepadamu. sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Penyayang”. (Q.S An-Na’am, 6:165)*

## 1.2 Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Setiadi (2003) Proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut: Pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, dan perilaku pasea-pembelian





**Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan**

Secara rinci tahap-tahap tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Mengenal kebutuhan. Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenal suatu masalah atau kebutuhan. Pembeli merasakan adanya perbedaan antara keadaan dia yang nyata dengan keadaan yang diinginkan.
- b. Pencarian informasi. Meliputi pencarian sumber-sumber informasi oleh nasabah. Proses informasi dilakukan secara selektif, nasabah memilih informasi yang paling relevan bagi benefit yang dicari dan sesuai dengan keyakinan dan sikap mereka. Memproses informasi meliputi proses mencari, memperhatikan, memahami, menyimpan dalam ingatan, dan mencari tambahan informasi.
- c. Evaluasi alternative. Nasabah akan berupaya untuk mengurangi perasaan ketidakpastiaan tersebut. Mereka mungkin akan membaca iklan-iklan. Pencarian informasi dapat bersifat internal maupun eksternal.
- d. Keputusan membeli. Seorang calon nasabah harus mengambil keputusan pembelian. Keputusan tersebut mungkin dapat berupa tidak memilih salah satu alternative yang tersedia.
- e. Perilaku pasca pembelian. Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakaian, maka persolan kepuasan dari pembelian atau ketidakpuasan dari pembelian tetap ada.

### 1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam

#### Pengambilan Keputusan

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan dapat dilihat dari faktor-faktor berikut: (Kotler & Keller, 2008)

##### a. Faktor Pribadi

Merupakan karakteristik pribadi dengan cara penawaran harga yang relative terjangkau, promosi jenis atau warna motor Suzuki yang disediakan dilakukan untuk memengaruhi konsumen supaya termotivasi untuk membeli.

Adapun indikator-indikator faktor pribadi antara lain:

- 1) Umur dan tahapan dalam siklus hidup
- 2) Pekerjaan
- 3) Keadaan sosial
- 4) Gaya hidup
- 5) Kepribadian dan konsep diri

##### b. Faktor sosial

Faktor sosial adalah tingkat status social atau keadaan ekonomi seseorang yang terdiri dari pendapatan yang dapat di belanjakan, tabungan dan milik kebanyakan, pekerjaan serta variabel-variabel lain.

Adapun indikator-indikator dari faktor social adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok referensi

2) Keluarga

3) Peran dan status

c. Faktor budaya

Faktor budaya adalah membentuk persepsi yang positif dengan memudahkan pembelian dalam kredit dengan pembayaran angsuran yang lebih rendah dilakukan untuk mempermudah konsumen apabila kemampuan ekonomi tidak mencukupi.

Adapun indikator-indikator dari faktor budaya adalah sebagai berikut:

1) Kebudayaan

2) Subbudaya

3) Kelas social

d. Faktor psikologi

Faktor psikologi merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai keinginan-keinginan yang berasal dari pribadinya sendiri dalam rangka menentukan suatu keputusan yang sesuai dengan keinginannya.

Adapun indikator-indikator dari faktor psikologi adalah sebagai berikut:

1) Motivasi

2) Persepsi

3) Proses belajar

4) Kepercayaan dan sikap



#### 1.4 Indikator-indikator Keputusan Nasabah

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah menurut Kotler & Keller (2008) adalah:

- a. Pengenalan Masalah
- b. Mencari informasi
- c. Evaluasi alternative
- d. Keputusan pembelian
- e. Perilaku Pasca Pembelian

Ada empat tahap produsen dalam melakukan pembelian terhadap suatu barang atau produk yang dikenal dengan model AIDA, (Kotler, 2008) yaitu:

1. *Attention* (perhatian)

*Attention* menjadi tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai keinginan pelanggan, selain itu calon pelanggan juga membaca dan mempelajari deskripsi produk yang ditawarkan.

2. *Interest* (minat)

Pada tahap ini pelanggan merasa tertarik untuk membeli suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan karena sudah mendapatkan deskripsi yang lengkap tentang produk atau jasa yang ditawarkan.

3. *Desire* (keinginan)

Dalam tahap ini pelanggan mulai berkeinginan serta memikirkan dan bertanya mengenai produk atau jasa yang telah

ditawarkan dan hadirilah minat yang kuat untuk membeli dan mencoba produk atau jasa tersebut.

#### 4. *Action* (Tindakan)

Pada tahap ini calon pelanggan sudah mempunyai kemantapan dan keyakinan yang kuat untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang sudah ditawarkan.

## 2. Bank Syariah

### 2.1 Pengertian Bank Syariah

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*). Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. (Soemitra, 2009)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. (Fitriyani, 2016)

Secara umum, pengertian bank islam (*Islamic bank*) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyambut entitas bank islam,

selain istilah bank islam itu sendiri, yaitu bank tanpa bunga (*interest-free bank*), tanpa riba (*lariba bank*), dan bank syariah (*shari'a bank*). (Usman, 2012)

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam. (Andrianto, 2019)

## 2.2 Landasan hukum bank syariah

Menurut (Nainggolan, 2016) adapun landasan hukum bank syraiah antara lain:

### a. Landasan Al-Qur'an

Landasan tentang pelanggaran riba, hanya memperingatkan manusia bahwa bunga tidak akan menambah kesejahteraan apapun terhadap seseorang maupun bangsa, sebaliknya malah mengurangnya. Landasan ini terdapat pada, QS: Al-Rum ayat 39:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ  
وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ



*Artinya: “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhoan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.*

Ayat ini menjelaskan bahwa riba yang dianggap manusia tidak mendatangkan keuntungan namun di sisi Allah tidak, dan zat yang di keluarkan dianggap manusia tidak mendatangkan keuntungan namun disisi Allah akan mendatangkan keuntungan yang berganda, artinya sang pemberi zakat, hartanya akan subur dan suci, subur dapat bertumbuh dan berkembang bagi sang penerima, suci karena merupakan ibadah sehingga sang pemberi zakat akan dekat kepada Allah, karena zakat adalah merupakan perintah bagi hamba yang memiliki harta.

b. Landasan Hadist

Ada sejumlah Hadist Nabi SAW. Yang melarang praktik riba, Nabi Muhammad telah menyatakan kutukan terhadap orang-orang yang terlibat dalam praktik riba:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا  
وَمُؤْكِلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

*“Dari Jabir r.a., dikatakan Rasulullah Saw., mengutuk pemakan riba, yang menyuruh pemakan riba, juru tulis pembuat akte riba dan saksi-saksinya. Menurut beliau: “mereke itu sama saja (dosanya).” (Shahih Muslim no. 2995, kitab Al-Masaqqah)*

Hadist ini menjelaskan tentang pengharaman/pelanggaran riba, sehingga Rasulullah melaknat semua orang yang ikut serta dalam akad riba, Nabi melaknat orang yang memberi pinjaman (yakni yang mengambil riba), orang yang meminjam (yakni yang akan memberikan riba), penulis mencatatnya dan dua saksinya. Ternyata memakan riba adalah sifat-sifat orang yahudi yang mendapatkan laknat.

c. Landasan Ijma'

Penegasan pengharaman system bunga oleh para ulama seperti Abu Zahrah, Abul A'la al-Maududi, Muhammad Abdullah al-'Arabi berpendapat bahwa umat islam dilarang mengadakan hubungan muamalah dengan bank konvensional. Mereka berpendapat bahwa bunga bank itu riba *nasiah*. Riba *nasiah* adalah kegiatan yang dilarang oleh hukum islam.

Fatwa ulama tentang riba bunga sebenarnya telah ditetapkan dalam suatu pertemuan penelitian islam yang dihadiri oleh 150 para ulama terkemuka dalam konferensinya yang kedua pada bulan Muharram 1385 H atau Mei 1965 di Kairo, Mesir. Isi fatwa yang disepakati secara aklamasi adalah sebagai berikut:

Keuntungan atas berbagai macam pinjaman semua merupakan riba yang diharamkan. Tidak ada bedanya antara yang dinamakan pinjaman konsumsi maupun pinjaman

produksi, baik yang bunganya banyak maupun yang sedikit. Semuanya sama saja haramnya, pinjaman dengan riba itu hukumnya haram, tidak dibenarkan walaupun dengan alasan kebutuhan mendesak atau dalam keadaan darurat. Perhitungan berjangka, meminta kredit dengan bunga dan segala macam yang berbunga, semua termasuk praktik riba yang diharamkan.

### 2.3 Fungsi Utama Bank

Bank syariah memiliki 3 fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. (Ismail, 2011)

#### a. Penghimpun Dana Masyarakat

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadia'ah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.

#### b. Menyalurkan Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dalam memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku.



Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

c. Pelayanan Jasa Bank

Bank syariah, disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk layanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga, kliring, letter of credit, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.

## 2.4 Misi Bank Syariah

Kehadiran lembaga keuangan syariah dipersapda ini memiliki misi khusus. Misi yang paling utama adalah misi social dan bisnis. Beberapa hal yang harus diperhatikan para pengelola bank syariah dalam mencapai sukses pengelolaan (misi) adalah memperhatikan hal-hal berikut: (Muhammad, 2002)

- a. Harus ditumbuhkan tekad yang kuat dari para pengelolanya dalam mengemban dan menjadikan berhasilnya pelaksanaan misi.

- b. Pengelolaan bank syariah perlu dicarikan orang-orang atau sumberdaya yang memang betul-betul professional. Artinya, orang sumberdaya yang memahami secara konsep syariah dan keterampilan operasional perbankan syariah. Jika kedua hal ini dapat dimiliki oleh para pengelola bank islam, maka insya Allah pencapaian misi dan target operasional dapat terwujud.

## 2.5 Sejarah Bank Syariah Di Indonesia

Indonesia sebagai sebuah Negara berpenduduk muslim terbesar di dunia baru pada akhir-akhir abad ke-20 ini memiliki bank-bank yang berdasarkan pengelolaannya pada prinsip syariah. Pada awal-awal berdirinya Negara Indonesia perbankan masih perpegang pada system konvesional atau system bunga bank. (Umam, 2016)

Di indonesia sendiri sudah muncul gagasan mengenai bank syariah pada pertengahan 1970 yang dibicarakan pada seminar Indonesia-Timur Tengah pada tahun 1974 dan seminar Internasional pada tahun 1976. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat yang merupakan hasil kerja tim Perbankan MUI yang di tandatangani pada tanggal 1 November 1991. (Rusby, 2015)

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank syariah yang pertama didirikan di Indonesia, walaupun perkembangan agak lambat bila dibandingkan dengan Negara-negara lainnya. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit,

yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit syariah. Sementara itu, jumlah BPRS hingga akhir 2004 bertambah menjadi 88 unit. (Machmud & Rukmana, 2010)

Pendirian Bank Muamalat Indonesia ini diikuti oleh perkembangan bank-bank Perpembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), namun demikian adanya 2 jenis bank tersebut belum sanggup menjangkau masyarakat islam lapisan bawah. Oleh karena itu, maka dibangunlah lembaga-lembaga simpan pinjam yang disebut Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Pada tahun 1998 muncul UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dimana terdapat beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan perbankan syariah. Dari UU tersebut dapat disimpulkan bahwa system perbankan syariah dikembangkan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak menerima konsep bunga. Dengan ditetapkannya system perbankan konvensional, mobilitas dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas terutama dari segmen yang selama ini belum dapat disentuh oleh system perbankan konvensional yang menerapkan system bunga.

Pemberlakuan undang-undang No. 10 Tahun 1998 ini merupakan momen pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut membuka kesempatan untuk pengembangan jaringan perbankan syariah, antara lain memberi izin pembukaan kantor



cabang syariah (KCS) oleh bank konvensional. Dengan kata lain, bank konvensional dapat melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. (Widyaningsih, 2007:)

## 2.6 Perbandingan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Pada tabel di bawah ini dapat kita lihat perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, yaitu: (Dewi, 2017)

**Tabel 3: Perbandingan Bank Syariah Dan Bank Konvensional**

	<b>Bank syariah</b>	<b>Bank konvensional</b>
<b>Akad dan Aspek Legalitas</b>	Hukum Islam dan hukum positif	Hukum positif
<b>Lembaga Penyelesaian Sengketa</b>	Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMI), sekarang sedang diupayakan pembentukan penggantinya, yaitu Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BAN)
<b>Struktur Organisasi</b>	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DNS dan DPS
<b>Investasi</b>	Halal	Haram
<b>Prinsip Organisasi</b>	Bagi hasil, jual beli, sewa	
<b>Tujuan</b>	Profit and falah oriented	Profit oriented
<b>Hubungan Nasabah</b>	Kemitraan	Debitur –kreditur

## 3. Mobile Banking

### 3.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau

smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscribe Identity Module*) Card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat di unduh dan di install oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan sms banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan sms yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan sms banking. (Sumber: Bijak Ber-Ebanking OJK, 2015)

Mobile banking merupakan salah satu layanan yang disediakan bank untuk nasabah. Dengannya, nasabah bisa melakukan transaksi perbankan tanpa harus ke cabang bank, melainkan cukup dengan media ponsel. Beberapa transaksi yang bisa dilakukan di antaranya cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, dll. Transaksi-transaksi itu dapat dilakukan kapan dan di mana saja selama 24 jam. (Sumber: <https://id.wikipedia>).

Mobile banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Layanan mobile banking langsung mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat pengguna jasa layanan perbankan. Dengan layanan transaksi yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut sangat membantu dan memudahkan pihak nasabah dalam mengelola dan memantau keuangan mereka. (Iriani, 2018)

Secara umum yang dimaksud dengan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *general package radio service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktivitas perbankan mereka lebih leluasa, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut. (Rahmawati & Idola, 2018)

### 3.2 Fitur Mobile Banking

Fitur-fitur layanan mobile banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya. (Sumber: Bijak Ber-Ebanking OJK, 2015)

Salah satu menarik dari *mobile banking* adalah keragaman fitur-fitur yang dimilikinya sebagai upaya bersaing dengan kompetitornya dan juga mengejar perkembangan teknologi finansial keuangan non perbankan. Fitur-fitur yang merupakan bagian layanan dan produk perbankan melalui aplikasi mobile banking menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan tersebut atau tidak. (Sumarsono, Surbakti, Huda, & Rini, 2020)



Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas M-Banking baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms palin (sms manual) atau dikenal dengan istilah sms banking. Untuk operator GSM sudah support untuk transaksi via mobile banking namun untuk operator CDMA masih ada yang belum mendukung layanan mobile banking. Operator GSM yang sudah mendukung layanan mobile banking Telkomsel (KatuHalo, Simpati, As), Indosat (Matrix, Mentari, Im3), XL (Xplore, XL Bebas, XLJempol), 3 (3Postpaid, 3 Prepaid). Operator CDMA yang sudah mendukung layanan mobile banking Fren, Star-One, Flexi. Sedangkan operator terbaru AXIS dan Heps, sedangkan dalam taraf pengembangan mengikuti layanan mobile banking operator lainnya. (Nurastuti, 2011)

### 3.3 Cara Kerja Mobile Banking

Untuk menggunakan mobile banking, nasabah terus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan password. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuai kebutuhan kemudian nasabah akan diminta untuk menginputkan PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi. Sedangkan apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang telah terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan password untuk

login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan di minta memasukkan PIN saat menjalankan transaksi. (Sumber: Bijak Ber-Ebanking OJK, 2015).

### 3.4 Perkembangan Mobile Banking Di Indonesia

Di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi mobile banking. Bank Central Asia (BCA) misalnya sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Bank Central Asia merupakan bank pertama yang meluncurkan system mobile banking di Indonesia. Layanan mobile banking BCA dikenal dengan nama M-BCA.

Selanjutnya bank MANDIRI, BRI, BII, CIMB Niaga juga turut meluncurkan layanan ini. Hingga kini mobile banking menjadi favorit bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Ditambah sekarang mobile banking tak hanya dapat diakses di *web*, namun juga *app mobile*, seperti *google store* dan *apple store*. Untuk nasabah jelas mereka tidak perlu repot pergi ke ATM untuk melakukan transaksi. Bahkan nasabah juga bisa melakukan pengisian pulsa melalui layanan ini.

Di Indonesia mobile banking bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan mobile banking untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan

seluler untuk kepentingan transaksi komersial (mobile commerce) dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang maka mobile banking terlihat lebih sukses perkembangannya di Indonesia.

Namun tak ada gading yang tak retak, pemanfaatan teknologi *mobile banking* pun memiliki kekurangan. Dari sisi bank tentu menjadi sepi pengunjung, karena nasabah lebih memilih bertransaksi *mobile*. Untuk nasabah layanan ini lebih rentan terkena *smishing*. Hal ini terjadi ketika pengguna *mobile banking* menerima sms palsu yang menyanyakan detail rekening bank dari seorang hacker. Tak sedikit nasabah yang terjebak dan di kuras uangnya. Sealin itu dari sisi biaya nasabah juga tetap harus membayar biaya sms untuk setiap melakukan transaksi. Pengguna *mobile banking* di Indonesia yaitu 14.738.817 (Panjaitan, 2019)

#### 4. Masyarakat

##### 4.1 Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah kesatuan sosial yang mempunyai ikatan kasih sayang erat. Individu masyarakat merupakan kesatuan yang saling bergaul, saling berinteraksi sehingga membentuk kehidupan yang mempunyai jiwa. Jiwa masyarakat merupakan potensi yang berasal dari unsur-unsur masyarakat, meliputi pranata, status dan peran sosial. (Ismawati, 2012: 49).



## 4.2 Ciri-ciri Masyarakat

Berbicara mengenai ciri ciri masyarakat, maka dapat dipaparkan mengenai ciri – ciri masyarakat sebagai berikut :

### a. Manusia Yang Hidup Berkelompok

Ciri ciri masyarakat yang pertama adalah Manusia yang hidup secara bersama dan membentuk kelompok. Kelompok ini lah yang nantinya membentuk suatu masyarakat. Mereka mengenali antara yang satu dengan yang lain dan saling ketergantungan. Kesatuan sosial merupakan perwujudan dalam hubungan sesama manusia ini. Seorang manusia tidak mungkin dapat meneruskan hidupnya tanpa bergantung kepada manusia lain.

### b. Melahirkan Kebudayaan

Ciri ciri masyarakat yang berikutnya ialah yang melahirkan kebudayaan. Dalam konsepnya tidak ada masyarakat maka tidak ada budaya, begitupun sebaliknya. Masyarakatlah yang akan melahirkan kebudayaan dan budaya itu pula diwarisi dari generasi ke generasi berikutnya dengan berbagai proses penyesuaian.

### c. Mengalami Perubahan

Ciri-ciri masyarakat yang berikutnya yaitu yang mengalami perubahan. Sebagaimana yang terjadi dalam budaya, masyarakat juga turut mengalami perubahan. Suatu perubahan yang terjadi karena faktor-faktor yang berasal dari dalam masyarakat itu sendiri.

Contohnya : dalam suatu penemuan baru mungkin saja akan mengakibatkan perubahan kepada masyarakat itu.

d. Manusia Yang Berinteraksi

Ciri-ciri masyarakat yang berikutnya adalah manusia yang berinteraksi. Salah satu syarat perwujudan dari masyarakat ialah terdapatnya hubungan dan bekerja sama di antara ahli dan ini akan melahirkan interaksi. Interaksi ini boleh saja berlaku secara lisan maupun tidak dan komunikasi berlaku apabila masyarakat bertemu di antara satu sama lain.

e. Terdapat Kepimpinan

Ciri-ciri masyarakat yang berikutnya yaitu terdapat kepemimpinan. Dalam hal ini pemimpin adalah terdiri daripada ketua keluarga, ketua kampung, ketua negara dan lain sebagainya. Dalam suatu masyarakat Melayu awal kepimpinannya bercorak tertutup, hal ini disebabkan karena pemilihan berdasarkan keturunan.

f. Adanya Stratifikasi Sosial

Ciri-ciri masyarakat yang terakhir ialah adanya stratifikasi sosial. Stratifikasi sosial yaitu meletakkan seseorang pada kedudukan dan juga peranan yang harus dimainkannya di dalam masyarakat.

## B. Penelitian Relevan

**Tabel 4: Penelitian Relevan**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan
1.	Akhmad Fakhrurozi (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta	Hasil analisis untuk model ini menunjukkan hanya variabel kemudahan yang berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking dan variabel kegunaan, risiko, dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini minat menggunakan mobile bankingnya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.	Persamaan: sama-sama meneliti faktor-faktor menggunakan mobile banking Perbedaan: Melakukan penelitian terhadap mahasiswa.
2.	Wanita Panjaitan (2019)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang	Ada hubungan antara faktor faktor yang mempengaruhi layanan mobile banking dan demografi, jenis bank dan penggunaan layanan yaitu efektivitas waktu, kenyamanan, keamanan, kesederhanaan	Persamaan: sama meneliti faktor-faktor penggunaan mobile banking dan responden sama kepada masyarakat. Perbedaan: menggunakan faktor kemudahan efisien waktu, kenyamanan,



			operasional dan kemudahan navigasi.	kemamanan, kesederhanaan operasional sebagai variabel independen (X).
3.	Nisa Ayu Purwati (2018)	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam Banda Aceh)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking adalah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, persepsi resiko, persepsi biaya dan kepatuhan syariah. Secara simultan, faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dan nilai $R^2$ sebesar 0,320 atau 32% variable independen menjelaskan variable dependen.	Persamaan: sama meneliti tentang faktor-faktor dalam penggunaan mobile banking bank syariah Perbedaan: menggunakan menggunakan faktor kemudaha, faktor resiko, faktor keamanan dan biaya sebagai variabel independen (X).

Sumber: Olahan Data 2022

### C. Konsep Operasional

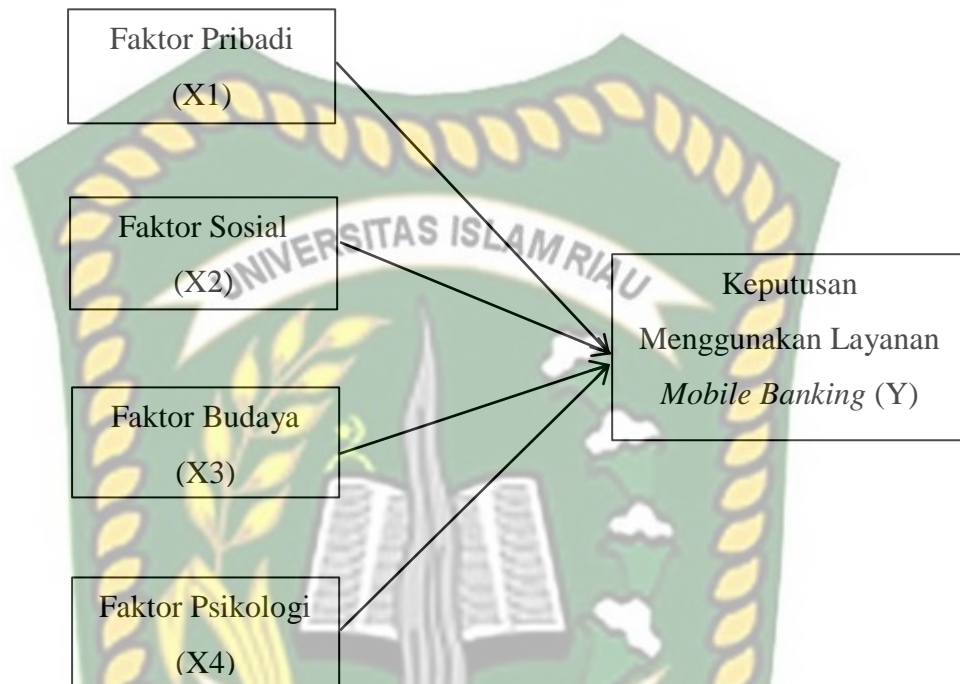
**Tabel 5: Konsep Operasional**

Konsep	Variabel	Indikator	Skala
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Kota Pekanbaru	Faktor Pribadi (X1)	1) Umur dan tahapan siklus 2) Pekerjaan 3) Keadaan social 4) Gaya hidup 5) Kepribadian dan konsep diri	Likert
	Faktor Sosial (X2)	1) Kelompok 2) Referensi 3) Keluarga 4) Peran dan status	Likert
	Faktor Budaya (X3)	1) Kebudayaan 2) Subbudaya 3) Kelas social (Kotler:2003)	Likert
	Faktor Psikologi (X4)	1) Motivasi 2) Persepsi 3) Kepercayaan dan siklus. (Kotler:20003)	
	Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y)	1) Pengenalan Masalah 2) Mencari informasi 3) Evaluasi alternative 4) Keputusan pembelian 5) Perilaku Pasca Pembelian. Kotler dan Kotler (2008:227)	Likert

Sumber: Olahan Data 2022

#### D. Kerangka Berpikir

Gambar 2: Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Data 2022

#### E. Hipotesis Penelitian

1.  $H_a$ : Terdapat pengaruh positif faktor pribadi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif faktor pribadi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

2.  $H_a$ : Terdapat pengaruh positif faktor sosial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.



$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif faktor sosial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

3.  $H_a$ : Terdapat pengaruh positif faktor budaya terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif faktor budaya terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

4.  $H_a$ : Terdapat pengaruh positif faktor psikologi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif faktor psikologi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

5.  $H_a$ : Terdapat pengaruh positif faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi, secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi, secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dimana salah satu jenis penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sampel dari satu populasi kemudian menggunakan kuesiner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). (Sujarweni, 2014)

##### B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru pada masyarakat yang menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah. Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 6: Waktu Dan Tempat Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan																			
		September				Oktober				November				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan Penelitian																				
2.	Pengumpulan Data Penelitian																				
3.	Pengolahan Dan Analisis Data Penelitian																				
4.	Penulisan Laporan Penelitian																				

Sumber: Data Olahan 2022

### C. Subjek Dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru.

### D. Populasi Dan Sampel

Menurut (Effendy, 2010) populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

#### 1. Populasi

Populasi adalah setiap individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang



menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru yang mana pada jumlah data statistik berjumlah 1.169.000 jiwa. (BPS Kota Pekanbaru).

## 2. Sampel

Sampel merupakan penggambaran diri dari suatu populasi dengan ukuran yang dapat diukur. Sampel dikumpulkan dan dihitung dengan statistic, seorang peneliti dapat membuat kesimpulan dan ekstrapolasi dari sampel dalam suatu populasi. Proses pengumpulan informasi dari suatu sampel biasa disebut *sampling*.

Menentukan sampel (*sampling*) dalam suatu populasi dapat digunakan dengan rumus krejcie dan morgan:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P (1 - P)}$$

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$X^2$  = nilai chi kuadrat

$P$  = proporsi polulasi

$d$  = galat pendugaan

Dalam penelitian ini jumlah populasi ( $N$ ) = 1. 169.000 jiwa. Untuk sampel penelitian dengan nilai e yaitu:

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P (1 - P)}$$

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{d^2 (N - 1) + X^2 \cdot P (1 - P)}$$

$$n = \frac{(3,84) (1.169.000) (0,5) (1 - 0,5)}{(0,05)^2 (1.169.000) + (3,84) (0,5) (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{1.122.240}{2.922,4975 + 0,96}$$

$$n = \frac{1.122.240}{2.923,4575}$$

$$n = 383,8$$

$$n = 384$$

Jadi dalam penelitian ini yang menjadi sampelnya adalah sebanyak 384 orang responden dan yang menjadi target penelitian ini adalah masyarakat yang berusia > 17 tahun dengan begitu penelitian ini tepat sasaran pengambilan sampel.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

(Sugiyono, 2011)

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

##### 2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

**Tabel 7: Alternatif Pilihan Jawaban**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk menggumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian. Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat, dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lainnya. (Muhammad, 2008: 152).

### F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Pengolahan data meliputi kegiatan sebagai berikut:

#### 1. Editing

Editing adalah proses pengecekan atau memeriksa data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan, karena ada kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan. Tujuan



dilakukan editing adalah untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan dan kekurangan data yang terdapat pada cacatan dilapangan.

## 2. Codeting

Codeting adalah pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf untuk membedakan antara data atau identitas yang akan dianalisis.

## 3. Penyusunan Sistematis Data

Merupakan menguraikan hasil penelitian sesuai dengan kenyataan, dan meletakkan data menurut sistematika bahasa berdasarkan urutan masalah.

## 4. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara berurutan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuisioner sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diberitahukan kepada orang lain.

# G. Teknik Analisis Data

## 1. Uji Instrument

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik maka sebelum melakukan uji statistic, harus dilakukan uji validitas, uji reabilitas

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Validitas suatu instrument merupakan

seberapa jauh instrument itu benar-benar mengukur objek-objek yang akan diukur. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan skor variable.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas ialah alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban yang merupakan indikator dari variable. Pengukuran reabilitas akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis statistical Package for Social Science (SPSS), yaitu dengan uji statistic Cronbach Alpha.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji asumsi ini akan menguji residual data pada persamaan regresi, apakah berdistribusi normal atau tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai residual data berdistribusi normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Multikoleniaritas merupakan kondisi terjadi korelasi yang kuat diantara variable independen (X) yang ikut serta dalam pembentukan model regresi linear. Untuk mendeteksi multi koleniaritas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF). Tidak  $> 10$  maka model terbebas dari multikoleniaritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah pengujian yang menilai apakah ada perbedaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.

Jika asumsi heteroskedastisitas tidak tercukupi maka model regresi dinyatakan tidak valid.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda adalah digunakan untuk menganalisa data yang bersifat multivariate. Analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variable dependen (Y) dengan variable indenpenden (X) yang jumlahnya lebih dari satu.

Persamaan regresi linear berganda dapat berupa sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Estimasi Variabel Dependen

$\beta_0$  = konstanta dari persamaan regresi

$\beta_{1,2,3}$  = koefisien dari variabel indenpenden 1,2,3

$X_{1,2,3}$  = variabel indenpenden 1,2,3

$\varepsilon$  = Residual atau *prediction error*

Analisis regresi linear berganda ini akan menggunakan program SPSS 22.

#### b. Uji Persial (T)

Uji T akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel-variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat. Terdapat dua acuan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada uji T, pertama berdasarkan nilai signifikan yaitu:



- Jika  $\text{sig} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak
- Jika  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima

Kedua, berdasarkan perbandingan nilai  $t$  hitung dengan  $t$  tabel, yaitu:

- Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima

c. Uji-F (Uji Simultan)

Uji-F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan. Kriteria pengujiannya adalah jika,  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar  $F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. (sanusi, 2017:137-138)

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghazali (2009) koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen ( $Y$ ). Maka nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHAAN

#### A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawaasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbarui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu adalah kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak bias masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentisn kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk di bawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Payung Sekaki atau Senapelan berperan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semjak SultannAbdul Jalil Alamudin Syah menetapkan di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranyaRaja Muda Muhammmad Ali yang bergelar Sultan Muhammmad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser disekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammmad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.



Setelah itu perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- a. SK Kerajaan Berhuit Van Inlanddsch Zelfbestuur Van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, “Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District”.
- b. “Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri di pimpn oleh seorang Controleor berkendudukan di Pekanbaru”.
- c. Tanggal 8 Maret 1942 “ Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO”.
- d. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, “Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau Kota B”.
- e. UU No. 22 tahun 1948 “Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil”.
- f. UU No. 8 tahun 1956 “menyampurkan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil”
- g. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- h. Kepmendagri No 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibu Kota Provinsi Riau.
- i. UU No. 18 tahun 1965 mengatakan “resmi pemakaian Sebutan kota Madani Pekanbaru”.
- j. UU No. 22 tahun 1999 tentang “Pemerintahan Daerah sebutan Kota Madani berubah menjadi Kota Pekanbaru”.

## 2. Lambang Kota

Lambang Kota Pekanbaru adalah “Perisai yang berbentuk gerbang Kota, setangkai padi, satu lingkaran rantai, roda terbang, pohon Karet dan menara minyak memakai takal, dan warna pada lambang yakni, merah, putih, hijau, dan kuning” yang masing-masing mempunyai arti sebagai berikut :

**Gambar 3: Lambang Kota Pekanbaru**



Sumber : [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id)

## 3. Wilayah Geografis Kota Pekanbaru

### 3.1 Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14' - 101°34' Bujur Timur dan 0°25' - 0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96 \text{ Km}^2$  menjadi  $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632,26 \text{ Km}^2$ .

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

### 3.2 Batas

Kota Pekanbaru berbatsan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar



### 3.3 Sungai

Kota pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setungkul, Pengembangan, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

### 3.4 Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara  $34,1^{\circ}\text{C}$  –  $35,6^{\circ}\text{C}$  dan suhu minimum antara  $20,2^{\circ}\text{C}$  –  $23,0^{\circ}\text{C}$  curah hujan antara 38,6 – 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April September s/d Desember.
- b. Musim kemarau pada bulan Mei s/d Agustus

Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

### 3.5 Jarak Ibukota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang memiliki jarak luas dengan kota-kota lain sebagai Ibukota Provinsi lainnya, yaitu: Pekanbaru ke Taluk Kuantan berjarak 118 Km, Pekanbaru ke Rengat berjarak 159 Km, Pekanbaru ke Tembilahan berjarak 213,5

Km, Pekanbaru ke Bankinang berjarak 51 Km, Pekanbaru ke Siak berjarak 74,5 Km, Pekanbaru ke Kerinci berjarak 33,5 Km, Pekanbaru ke Pasir Pengaraian berjarak 132,5 Km, Pekanbaru ke Bengkalis berjarak 128 Km, Pekanbaru ke Bagan berjarak 125 Km, Pekanbaru ke Dumai berjarak 192,5 Km.

#### 4. Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 tahun 2001, yaitu ***“Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman Dan Taqwa”***.

Misi Kota Pekanbaru yaitu :

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi.
- b. Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu.
- c. Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang Baik.
- d. Mewujudkan Pembangunan Ekonomi Berbasis Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu Jasa, Perdagangan dan Industri (olahan dan MICE).
- e. Mewujudkan Lingkungan Perkotaan yang Layak Huni (Liveable City) dan Ramah Lingkungan (Green City).

## B. Deskripsi Temuan Penelitian

### 1. Identitas Responden

Identitas responden dalam kegiatan penelitian sangat penting untuk mengetahui jenis kelamin, kecamatan, usia, pendidikan, dan pekerjaan yang dijadikan sampel. Identitas responden nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang di angkat dapat diidentifikasi karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, kecamatan, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dari responden. Karakteristik identitas responden masyarakat Pekanbaru dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Jenis Kelamin

**Tabel 8: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	154	40,10
2.	Perempuan	230	59,90
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100 (%)</b>

Sumber: data olahan 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana dari 384 orang responden masyarakat Kota Pekanbaru terdapat 1454 orang laki-laki dengan persentase 40,10% dan sebanyak 230 orang perempuan dengan persentase 59,90%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi menjadi responden pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Pekanbaru yang berjenis kelamin perempuan.



### b. Umur

**Tabel 9: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1.	17 – 29 Tahun	236	61,45
2.	30 – 39 Tahun	105	27,34
3.	40 – 49 Tahun	38	9,90
4.	> 50 Tahun	5	1,30
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100 (%)</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai karakteristik responden berdasarkan umur dimana dari 384 orang responden masyarakat Kota Pekanbaru, terdapat 236 orang responden berusia rentang 17-29 tahun dengan persentase 61,45%, pada responden berusia rentang 30-39 tahun 105 orang dengan persentase 27,34%, pada responden berusia rentang 40-49 tahun 38 orang dengan persentase 9,90% dan pada responden rentang usia >50 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 1,30%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang mendominasi pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Pekanbaru yang rentang usia 17-29 tahun dimana pada rentang usia ini memang termasuk usia yang sangat produktif dan biasanya pengetahuannya lebih tinggi dibanding usia lainnya.

### c. Pekerjaan

**Tabel 10: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	117	30,46
2.	PNS	53	13,80
3.	Pegawai Swasta	83	21,61
4.	Pegawai Negeri	87	22,65
5.	Wiraswasta	32	8,33
6.	Lainnya	12	3,12
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100 (%)</b>

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dimana dari 384 orang responden masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah, terdapat 117 orang pelajar atau mahasiswa dengan persentase 30,46%, 53 orang berprofesi sebagai PNS dengan persentase 13,80%, profesi pegawai swasta terdapat 83 orang dengan persentase 21,61%, terdapat 87 orang berprofesi sebagai pegawai negeri dengan persentase 22,65%, selanjutnya 32 orang berprofesi sebagai wiraswasta dengan persentase 8,33%, dan pada profesi lainnya terdapat 12 orang dengan persentase 3,12%. Jadi, yang mendominasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 30,46%.

#### d. Penghasilan

**Tabel 11: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

No.	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1.	<1.000.000	35	9,11
2.	1.000.000 – 3.000.000	204	53,12
3.	3.000.000 – 5.000.000	77	20,05
4.	5.000.000 – 7.000.000	61	15,88
6.	>7.000.000	7	1,82
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui mengenai karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan dimana dari 384 orang responden masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah di Kota Pekanbaru, terdapat sebanyak 35 orang memiliki penghasilan kisaran sebesar < Rp 1.000.000,- dengan persentase

9,11%, pada 204 orang yang memiliki jumlah penghasilan sebesar Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 dengan persentase 53,12%, 77 orang yang berpenghasilan sebesar Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000 dengan persentase 20,05%, kemudian, 61 orang berpenghasilan sebesar Rp 3.000.000 – Rp 7.000.000 dengan persentase 15,88%, dan 7 orang yang memiliki penghasilan sebesar >Rp 7.000.000 dengan persentase 1,82%. Jadi yang mendominasi pada tabel di atas adalah masyarakat yang berpenghasilan sebesar 1.000.000 – 3.000.000 dengan persentase 53,12%.

## 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Di Kota Pekanbaru

Hasil penelitian mengenai keputusan masyarakat menggunakan layanan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Pekanbaru dengan indikator kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi. Adapun tanggapan masyarakat yang menggunakan layanan Mobile Banking Bank Syariah di Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

### a. Faktor Pribadi

**Tabel 12: Rekapitulasi Data Angket Variabel Pribadi (X1)**

No	Pertanyaan	Rekapitulasi Variabel Pribadi (X1)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	1	223	107	54	0	0	384
2.	2	221	102	61	0	0	384
3.	3	179	166	39	0	0	384
4.	4	167	172	45	0	0	384
5.	5	136	180	68	0	0	384
	Jumlah	926	727	267	0	0	1.920
	Nilai Skor	5	4	3	2	1	
	Total Skor	4.630	2.908	801	0	0	



	<b>Gran Total</b>	<b>8.339</b>					
	<b>Persentase</b>	<b>55,52 %</b>	<b>34,87 %</b>	<b>9,60 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan rekapitulasi tabel di atas dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling dominan sangat setuju dengan persentase 55,52%, selanjutnya setuju dengan 34,87%, netral dengan 9,60%, selanjutnya tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan 0,00% dengan pertanyaan dari variabel X1 yaitu sebanyak 5 pertanyaan.

#### b. Faktor Sosial

**Tabel 13: Rekapitulasi Data Angket Variabel Sosial (X2)**

No	Pertanyaan	Rekapitulasi Variabel Pribadi (X1)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	6	144	153	77	0	10	384
2.	7	208	146	30	0	0	384
3.	8	122	161	101	0	0	384
4.	9	153	150	66	15	0	384
	<b>Jumlah</b>	<b>627</b>	<b>610</b>	<b>274</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>1.536</b>
	<b>Nilai Skor</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	<b>Total Skor</b>	<b>3.135</b>	<b>2.440</b>	<b>822</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	
	<b>Gran Total</b>	<b>6.437</b>					
	<b>Persentase</b>	<b>48,70 %</b>	<b>37,90 %</b>	<b>12,76 %</b>	<b>0,46 %</b>	<b>0,15 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan rekapitulasi tabel di atas dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling dominan sangat setuju dengan persentase 48,70%, selanjutnya setuju dengan 37,90%, netral dengan 12,76%, selanjutnya tidak setuju dengan presentase 0,46% dan sangat tidak setuju dengan 0,15% dengan pertanyaan dari variabel X2 yaitu sebanyak 4 pertanyaan.

### c. Faktor Budaya

**Tabel 14: Rekapitulasi Data Angket Variabel Budaya (X3)**

No	Pertanyaan	Rekapitulasi Variabel Pribadi (X1)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	10	140	169	62	13	0	384
2.	11	107	213	47	17	0	384
3.	12	164	144	56	20	0	384
	<b>Jumlah</b>	<b>411</b>	<b>526</b>	<b>165</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>1.152</b>
	<b>Nilai Skor</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	<b>Total Skor</b>	<b>2.055</b>	<b>2.104</b>	<b>459</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	
	<b>Gran Total</b>	<b>4.178</b>					
	<b>Persentase</b>	<b>49,18 %</b>	<b>50,35 %</b>	<b>10,98 %</b>	<b>2,39 %</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan rekapitulasi tabel di atas dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling dominan sangat setuju dengan persentase 49,18%, selanjutnya setuju dengan 50,35%, netral dengan 10,98%, selanjutnya tidak setuju dengan persentase 2,39% dan sangat tidak setuju dengan 0,00% dengan pertanyaan dari variabel X3 yaitu sebanyak 3 pertanyaan.

### d. psikologi

**Tabel 15: Rekapitulasi Data Angket Variabel Psikologi (X4)**

No	Pertanyaan	Rekapitulasi Variabel Pribadi (X1)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	13	132	135	117	0	0	384
2.	14	245	73	66	0	0	384
3.	15	198	151	35	0	0	384
	<b>Jumlah</b>	<b>575</b>	<b>359</b>	<b>218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.152</b>
	<b>Nilai Skor</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	<b>Total Skor</b>	<b>2.875</b>	<b>1.436</b>	<b>654</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>Gran Total</b>	<b>4.965</b>					
	<b>Persentase</b>	<b>57,90 %</b>	<b>28,92 %</b>	<b>13,17 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan rekapitulasi tabel di atas dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling dominan sangat setuju dengan persentase 57,90%, selanjutnya setuju dengan 28,92%, netral dengan 13,17%, selanjutnya tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan 0,00% dengan pertanyaan dari variabel X4 yaitu sebanyak 3 pertanyaan.

e. **Keputusan Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

**Tabel 16: Rekapitulasi Data Angket Variabel Keputusan (Y)**

No	Pertanyaan	Rekapitulasi Variabel Pribadi (X1)					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	16	253	116	15	0	0	384
2.	17	276	85	23	0	0	384
3.	18	261	111	12	0	0	384
4.	19	255	119	10	0	0	384
5.	20	236	135	13	0	0	384
	<b>Jumlah</b>	<b>1.281</b>	<b>566</b>	<b>73</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.920</b>
	<b>Nilai Skor</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	<b>Total Skor</b>	<b>6.405</b>	<b>2.264</b>	<b>219</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>Gran Total</b>	<b>8.888</b>					
	<b>Persentase</b>	<b>72,06%</b>	<b>25,47 %</b>	<b>2,46 %</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan rekapitulasi tabel di atas dapat dilihat bahwa pertanyaan yang paling dominan sangat setuju dengan persentase 72,06%, selanjutnya setuju dengan 25,47%, netral dengan 2,46%, selanjutnya tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan 0,00% dengan pertanyaan dari variabel Y yaitu sebanyak 5 pertanyaan



## C. Analisis Data

### 1. Uji Instrument Penelitian

Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Validitas suatu instrument menunjukkan seberapa jauh instrument itu benar-benar mampu mengukur objek-objek yang akan diukur. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan skor variabel. Dalam penelitian ini uji validitas dilakuakn dengan metode korelasi *bivariate pearson (product moment)* yang diolah menggunakan SPSS. Suatu instrument dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Berikut adalah tabel hasil uji validitas:

**Tabel 17: Hasil Uji Validitas Dengan *Bivariate Pearson (Product Moment)***

Variabel	Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Faktor Pribadi (X1)	X1.1	0.746	0.133	Valid
	X1.2	0.715	0.133	Valid
	X1.3	0.679	0.133	Valid
	X1.4	0.767	0.133	Valid
	X1.5	0.689	0.133	Valid
Faktor Sosial (X2)	X2.1	0.752	0.133	Valid
	X2.2	0.758	0.133	Valid
	X2.3	0.72	0.133	Valid
	X2.4	0.739	0.133	Valid
Faktor Budaya (X3)	X3.1	0.758	0.133	Valid
	X3.2	0.727	0.133	Valid
	X3.3	0.775	0.133	Valid
Faktor Psikologi	X4.1	0.814	0.133	Valid

(X4)	X4.2	0.823	0.133	Valid
	X4.3	0.824	0.133	Valid
Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y)	Y1	0.69	0.133	Valid
	Y2	0.678	0.133	Valid
	Y3	0.667	0.133	Valid
	Y4	0.681	0.133	Valid
	Y5	0.696	0.133	Valid

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 17 hasil uji validitas dengan metode korelasi *bivariate pearson (product moment)* menjelaskan seluruh instrument dari setiap variabel dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung dari tiap tiap instrument setiap variabel yang lebih besar dari r tabel  $N(384)=0,133$ . Dengan demikian seluruh instrumen dianggap mampu mengukur variabel yang di ukur.

#### b. Hasil Uji reliabilitas

Uji reabilitas ialah alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kusioner yang merupakan indicator dari variable jika digunakan lebih dari dua kali untuk mengukur fonomena atau gejala yang sama. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach's alpha*, dimana jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0.6$  maka variabel dinyatakan reliabel, dan jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0.6$  maka variabel dinyatakan reliable

**Tabel 18: Hasil Uji Reliabilitas Dengan Metode *Cronbach's Alpha***

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
1	Faktor Pribadi (X1)	0.761	0.6	Reliabel
2	Faktor Sosial (X2)	0.727	0.6	Reliabel
3	Faktor Budaya (X3)	0.619	0.6	Reliabel
4	Faktor Psikologi (X4)	0.756	0.6	Reliabel
5	Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y)	0.703	0.6	Reliabel

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 18 hasil uji validitas terhadap lima variabel didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,761 untuk Faktor Pribadi (X1), 0,727 untuk Faktor Sosial (X2), 0,619 untuk Faktor Budaya (X3), 0,756 untuk Faktor Psikologi (X4), dan 0,703 untuk Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y). Nilai *cronbach's alpha* dari setiap variabel lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabilitas terpenuhi.

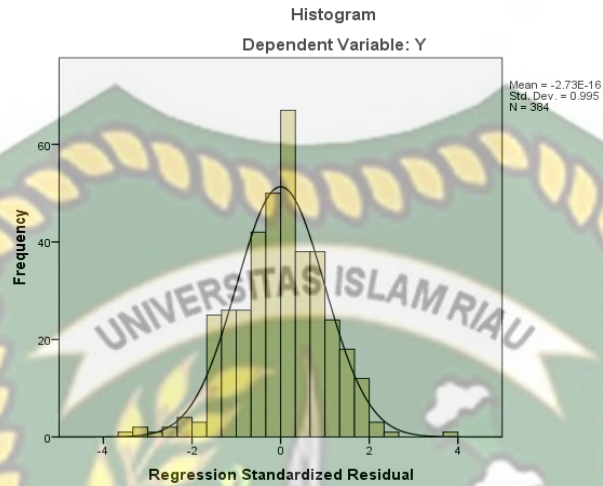
## 2. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini Uji normalitas dilakukan terhadap residual datanya, hal ini karena uji selanjutnya yang dilakukan adalah uji regresi linier berganda. Hasil uji regresi linier dinyatakan mempunyai model yang baik jika residual datanya berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *kolmogrov smirnov* dengan kriteria jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal dan jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas:



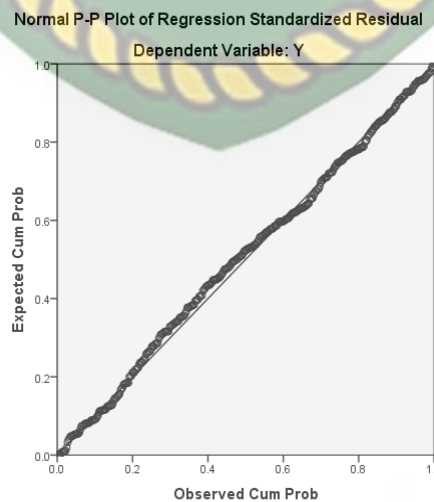
**Gambar 4: Hasil Uji Normalitas (Histogram)**



Sumber: Data Olahan SPSS 2022

Berdasarkan Gambar 4 diatas, grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal yaitu berbentuk simetris tidak melenceng ke kanan atau ke kiri. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Gambar 5: Hasil Uji Normalitas (P-Plot)**



Sumber: Data Olahana SPSS 2022

Berdasarkan gambar 4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik atau data berada dekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 19: Hasil Uji Normalitas**  
**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	Df	Sig.
Unstandardized Residual	.036	384	.200 <sup>*</sup>

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 11 hasil uji normalitas meginformasikan bahwa data residual berdistribusi normal. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  dan nilai sig pada tabel adalah 0,200. Dengan demikian nilai  $\text{sig } 0,200 > 0,05$  sehingga uji asumsi klasik untuk uji normalitas terpenuhi.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi didapat adanya kolerasi antar variabel bebas (independen), dengan kata lain setiap variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi multikoleniaritas bisa dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF Tidak  $> 10$  maka model terbebas dari multikoleniaritas. Berikut hasil uji multikolinieritas terhadap variabel independent:

**Tabel 20: Hasil Uji Multikolinieritas**

No	Variabel	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Faktor Pribadi (X1)	0.751	1.331
2	Faktor Sosial (X2)	0.652	1.534
3	Faktor Budaya (X3)	0.657	1.523
4	Faktor Psikologi (X4)	0.712	1.404

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 12 diketahui nilai VIF dari setiap variabel lebih kecil dari 10. Dengan dasar pengambilan keputusan multikolinieritas yaitu tidak terjadi multikolinieritas jika nilai  $VIF < 10$  dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Model regresi linier yang baik adalah yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode geljser dimana variabel bebas diregresikan terhadap abs residual data. Jika nilai  $sig < 0,05$  maka dinyatakan terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai  $sig > 0,05$  tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah tabel hasil uji heteroskedastisitas:



**Tabel 21: Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.591	.336		1.761	.079
X1	.001	.016	.002	.034	.973
X2	.021	.020	.068	1.077	.282
X3	-.041	.025	-.105	-1.669	.096
X4	.029	.023	.077	1.271	.205

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 13 dari hasil uji heteroskedastisitas diketahui semua variabel independent memiliki nilai  $\text{sig} > 0,05$ . Dari dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  tidak terjadi heteroskedastisitas dengan demikian dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

### 3. Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Uji regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan nilai variable dependen (Y) berdasarkan nilai variable indenpenden (X) yang jumlahnya lebih dari satu. Pada penelitian ini yang menjadi vaiabel independent (prediktor) adalah faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4), sedangkan variabel dependen adalah Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y).

**Tabel 22: Hasil Uji Regresi Linier Berganda**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B		Beta		
1 (Constant)	5.647	.539		10.485	.000
X1	.128	.026	.154	4.850	.000
X2	.308	.031	.334	9.809	.000
X3	.488	.040	.417	12.304	.000
X4	.199	.037	.177	5.441	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 14 didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,647 + 0,128X_1 + 0,308X_2 + 0,488X_3 + 0,199X_4 + \varepsilon$$

Persamaan regresi diatas memiliki makna bahwa:

- Konstanta sebesar 5,647 menjelaskan jika faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4) adalah 0 maka Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y) memiliki nilai sebesar 5,647.
- Nilai  $\beta_1=0,128$  menjelaskan bahwa jika variabel faktor pribadi (X1) ditingkatkan satu satuan maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,128.
- Nilai  $\beta_2=0,308$  menjelaskan bahwa apabila variabel faktor sosial (X2) ditingkatkan satu satuan maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,308.
- Nilai  $\beta_3=0,488$  menjelaskan bahwa jika variabel faktor budaya (X3) ditingkatkan satu satuan maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,488.
- Nilai  $\beta_4=0,199$  menjelaskan bahwa jika variabel faktor psikologi (X4) ditingkatkan satu satuan maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,199.

## 2. Analisis Uji t

Uji t Parsial adalah uji statistik yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (sendiri-sendiri). Dengan demikian uji t juga digunakan untuk menjawab hipotesis statistik. Dalam penelitian ini hipotesis yang dijawab dengan uji t yaitu H1, H2, H3, dan H4. Berikut adalah hasil uji t parsial:

**Tabel 23: Hasil Uji t Parsial**

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Faktor Pribadi (X1)	4.850	1.966243	.000	H0 ditolak
Faktor Sosial (X2)	9.809	1.966243	.000	H0 ditolak
Faktor Budaya (X3)	12.304	1.966243	.000	H0 ditolak
Faktor Psikologi (X4)	5.441	1.966243	.000	H0 ditolak

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 15 hasil uji t parsial diketahui nilai t hitung dan sig dari masing masing variabel. Nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel uji dua sisi  $\alpha=0,05:2=0,025$  dan (df)  $n-k-1=384-4-1=379$  sehingga t tabel untuk (df)379;0,025 adalah 1,966243.

Nilai t hitung untuk faktor pribadi adalah 4,850 dimana angka ini lebih besar dari t tabel yaitu 1,966243. Dengan demikian untuk hipotesis pertama H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga disimpulkan Terdapat pengaruh positif faktor pribadi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.



Nilai  $t$  hitung untuk faktor sosial adalah 9,809 dimana nilai ini lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 1,966243. Dengan demikian untuk hipotesis pertama  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan Terdapat pengaruh positif faktor sosial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

Nilai  $t$  hitung untuk faktor budaya adalah 12,304 dimana nilai ini lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 1,966243. Berdasarkan nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  di terima atau Terdapat pengaruh positif faktor budaya terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

Variabel terakhir adalah faktor psikologi, memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 5,441 lebih besar dari  $t$  tabel 1,966243. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima atau Terdapat pengaruh positif faktor psikologi terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

### 3. Analisis Uji F

Uji-F bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama sama terhadap variabel dependent. Kriteria pengujiannya adalah jika,  $F_{hitung}$  lebih besar  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terika.

**Tabel 24: Hasil Uji F**ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	901.570	4	225.392	236.364	.000 <sup>b</sup>
Residual	361.407	379	.954		
Total	1262.977	383			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Hasil uji F simultan berdasarkan tabel 16 menginformasikan nilai F hitung sebesar 236,364 dengan df pembilang 4 dan df penyebut 379. Nilai F tabel untuk df pembilang 4 dan df penyebut 379 adalah 2,395492. Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan demikian dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima atau terdapat pengaruh positif faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi, secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini koefisien determinasi menjelaskan sejauh mana variabel faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4) mampu menjelaskan Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y). Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square

**Tabel 25: Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 <sup>a</sup>	.714	.711	.97651

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 17 diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,711. Dengan demikian dapat disimpulkan mana variabel faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4) secara bersama sama mampu menjelaskan Keputusan Penggunaan Mobile Banking (Y) sebesar 71,1%. Sedangkan 29.9% sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang diteliti pada penelitian ini.

#### **D. Pembahasan Hasil Temuan**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor pribadi, sosial, budaya dan psikologi mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru, baik secara parsial maupun secara simultan. Berikut hasil pembahasan dari penelitian ini:

##### **1. Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah**

Faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pribadi (X1) terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.



Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil Uji-t variabel pribadi menunjukkan Nilai  $t_{hitung}$  untuk faktor pribadi adalah 4,850 dimana angka ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,966243. Dengan demikian dapat disimpulkan untuk hipotesis pertama  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil dari lapangan menunjukkan 55,52% masyarakat memilih sangat setuju pada faktor pribadi yaitu pekerjaan setiap masyarakat, hasil pendapatan setiap masyarakat, gaya hidup setiap masyarakat dan konsep diri dan kepribadian setiap masyarakat sangat mempengaruhi keputusan masyarakat kota Pekanbaru dalam melakukan layanan *mobile banking* bank syariah.

## **2. Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah**

Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang secara bersama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan didalam status atau penghargaan komunitas yang secara formal dan informal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial ( $X_2$ ) terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil Uji-t variabel sosial menunjukkan Nilai  $t_{hitung}$  untuk faktor sosial adalah 9,809 dimana nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,966243. Dengan demikian untuk hipotesis pertama  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

Hasil dari lapangan menunjukkan 48,70% masyarakat memilih sangat setuju pada faktor sosial yaitu kelompok sosial masyarakat, referensi dalam bersosial masyarakat, keluarga bersosialisai masyarakat, peran dan status dalam bersosialisasi masyarakat mempengaruhi keputusan masyarakat kota Pekanbaru dalam melakukan layanan *mobile banking* bank syariah.

### **3. Pengaruh Faktor Budaya Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah**

Faktor budaya adalah suatu kebiasaan masyarakat dalam menanggapi suatu yang dianggap memiliki nilai dan kebiasaan, yang bisa dimulai dari mereka menerima informasi, posisi sosial mereka dalam masyarakat, dan pengetahuan mereka tentang apa yang mereka rasakan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor budaya (X3) terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Nilai  $t_{hitung}$  untuk faktor budaya adalah 12,304 dimana nilai ini lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,966243. Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  di terima.

Hasil dari lapangan menunjukkan 49,18% masyarakat memilih sangat setuju pada faktor budaya yaitu budaya hidup masyarakat, kebudayaan masyarakat, kebiasaan masyarakat, gaya hidup berbudaya masyarakat mempengaruhi keputusan masyarakat kota Pekanbaru dalam melakukan layanan *mobile banking* bank syariah.

#### 4. Pengaruh Faktor Psikologi Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah

Faktor psikologi merupakan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisis informasi, merumuskan pikiran dan pendapat serta mengambil tindakan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi (X4) terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,441 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,966243. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

Hasil dari lapangan menunjukkan 49,18% masyarakat memilih sangat setuju pada faktor psikologi yaitu tanggapan yang positif masyarakat, pengalaman hidup masyarakat, keyakinan dan sikap masyarakat dan jasa masyarakat sangat mempengaruhi keputusan masyarakat kota Pekanbaru dalam melakukan layanan *mobile banking* bank syariah.

#### 5. Pengaruh Faktor Psikologi, Faktor Sosial, Faktor Budaya Dan Faktor Psikologi Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah

Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3) dan faktor psikologi (X4) secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Hal ini dapat diketahui



berdasarkan hasil Uji-t variabel faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, faktor psikologi menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05 dan derajat kebebasan sebesar 384 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Maka secara parsial dapat diketahui bahwa variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di kota pekanbaru adalah faktor budaya (X3) sebesar 12,304.

Secara simultan dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 236,364 dengan df pembilang 4 dan df penyebut 379. Nilai F tabel untuk df pembilang 4 dan df penyebut 379 adalah 2,395492. Sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan demikian dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima atau terdapat pengaruh positif faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi, secara bersama-sama terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syari'ah di Kota Pekanbaru.

Dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 0,711. Dengan demikian dapat disimpulkan mana variabel faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4) secara bersama sama mampu menjelaskan Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* (Y) sebesar 71,1%. Sedangkan 29.9% sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang diteliti pada peneitian ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya yang membahas faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru, maka penulis dapat menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pribadi (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di kota pekanbaru.
2. Pengaruh faktor sosial terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor sosial (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.
3. Pengaruh faktor budaya terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor budaya (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.

4. Pengaruh faktor psikologi terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor psikologi (X4) berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.
5. Pengaruh faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, dan faktor psikologi terhadap keputusan masyarakat menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di Kota Pekanbaru. Dapat disimpulkan bahwa faktor pribadi (X1), faktor sosial (X2), faktor budaya (X3), dan faktor psikologi (X4) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* bank syariah di Kota Pekanbaru.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis mengusulkan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat Kota Pekanbaru dapat menerapkan pengetahuan, pemahaman dan ketelitian dalam menggunakan layanan *mobile banking* bank syariah di kota pekanbaru.
2. Bagi bank – bank syariah di kota pekanbaru lebih meningkatkan strategi pemasaran yang dimiliki yaitu dengan melakukan promosi mengenai manfaat-manfaat dalam layanan *mobile banking* bank syariah di kota pekanbaru agar kedepannya semua masyarakat dapat memilih dan menggunakan layanan tersebut. Selain itu pihak bank juga harus memberikan pemahaman yang lebih kepada masyarakat yang masih belum



paham betul mengenai salah satu yang ditawarkan yaitu layanan mobile banking bank syariah.

3. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hendaknya melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan Syariah yakni Perbankan Syariah untuk melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai salah satu layanan Perbankan Syariah yaitu mobile banking bank syariah di kota pekanbaru.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dalam melakukan penyusunan karya ilmiah selain itu juga untuk menambah indikator lain dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku:

Al - Qur'an Al – Karim & Hadist.

Fahmi, I. 2015. *Manajemen Strategi: Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Andrianto. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Qiara Media.

Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.

Dewi, G. (2017). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Perbankan Dan Perasuransian Syariah Di Indonesia*. Depok : Kencana.

Effendy, K. (2010). *Memadukan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Machmud, A., & Rukmana. (2010). *Bank Syariah*. Jakarta : Erlangga.

Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan.

Nainggolan, B. (2016). *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rusby, Z. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.

Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Soemitra. (2009). *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana.

Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

Umam, K. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Usman, R. (2012). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

Ismawati, E. 2012. *Ilmu Sosial Budaya Dasar*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Wirdyaningsih. Dan Perwataatmadja, Karnaen. (2007). *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

#### **Jurnal:**

Iriani, A. f. (2018) Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Palopo. (2018). *Vol. 2, No. 2 Oktober 2018*, 2, 99-111.

Syaiful, I., & Sari, A. (2016). Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen. *Volume 1 No. 1, November 2016*, 95-112, 1, 95-112.

Sumarsono, A., Surbakti, M., Huda, N., & Rini, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM). *Volume 3 Nomor 2, November 2020*, 3, 224-235.

Sufitrayati. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Di Kota Banda Aceh. *Ihtiyath Vol. 2 No. 1 September 2018*, 2, 1-22.

Rahmawati, & Idola, N. A. (2018). Pengaruh Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking dalam Standar Pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Al-Hikmah Vol. 15 No. 2 Oktober 2018*, 15, 31-41.

#### **Skripsi:**

Fitriyani, Y. 2016. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah Di Kecamatan Ciputat*. Skripsi. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah: Jakarta.



Panjaitan, W. 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Masyarakat Kecamatan Medan Selayang*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara: Medan.

Fakhrurozi, A. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhammad Surakarta: Surakarta.

Purwati, N. A. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Darussalam Banda Aceh)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry: Banda Aceh.

Dewi, M. 2018. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Kcp Parepare Patompo)*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN): Parepare.

**Website:**

<https://id.wikipedia>

<https://www.pekanbarukota.bps.go.id/>

<https://www.pekanbaru.go.id>

<https://www.kompas.com>

**Lainnya:**

Buku bijak ber-ebanking. (2015). OJK