

**PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEMUDAHAN  
LAYANAN PERBANKAN BAGI NASABAH DI KABUPATEN SINJAI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Hukum (S.H) Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh

**Muh Yusuf H**

**105251107221**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**1445 H/2025**



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

Faculty of Islamic Religion | كلية الدراسات الإسلامية

Memara Iqra Lantai 4 - Jln. Sultan Alauddin, No. 219 Makassar 90231  
Official Web: <https://fa.unismuh.ac.id> Email: [fa@unismuh.ac.id](mailto:fa@unismuh.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i), **Muh. Yusuf H.**, NIM. 105251107221 yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kemudahan Layanan Perbankan bagi Nasabah di Kabupaten Sinjai.”** telah diujikan pada hari; Sabtu, 19 Dzulqaidah 1446 H./ 17 Mei 2025 M. dihadapan Tim Penguji dan dinyatakan telah dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar.

19 Dzulqaidah 1446 H.  
Makassar, \_\_\_\_\_  
17 Mei 2025 M.

#### Dewan Penguji :

Ketua : Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D. (.....)  
Sekretaris : Saidin Mansyur, S.S., M. Hum. (.....)  
Anggota : Mega Mustika, S.E.Sy., M.H. (.....)  
Fakhrudin Mansyur S.E.I., M.E.I. (.....)  
Pembimbing I : Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D. (.....)  
Pembimbing II: Ulil Amri, S.Sy., S.H., M.H. (.....)

#### Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,

**Dr. Amirah, S. Ag., M. St.**  
NBM-774 234





UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Faculty of Islamic Religion | كلية الدراسات الإسلامية

Menara Iqra Lantai 4 - Jln. Sultan Alauddin, No. 259 Makassar 90229

Official Web: <https://fai.unismuh.ac.id> Email: [fai@unismuh.ac.id](mailto:fai@unismuh.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### BERITA ACARA MUNAQASYAH

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar telah Mengadakan Sidang Munaqasyah pada : Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Dzulqaidah 1446 H./ 17 Mei 2025 M. Tempat: Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jalan Sultan Alauddin No. 259 (Menara Iqra' Lantai 4) Makassar.

### MEMUTUSKAN

Bahwa Saudara (i)

Nama : **Muh. Yusuf H.**

NIM : 105251107221

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kemudahan Layanan Perbankan bagi Nasabah di Kabupaten Sinjai.

Dinyatakan : **LULUS**

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.**

NIDN. 0906077301

**Dr. M. Ilham Muchtar, Lc., M.A.**

NIDN. 0909107201

Dewan Penguji :

1. Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., Ph.D.

2. Saidin Mansyur, S.S., M. Hum.

3. Mega Mustika, S.E.Sy., M.H.

4. Fakhruddin Mansyur S.E.I., M.E.I.

Disahkan Oleh :

Dekan FAI Unismuh Makassar,

**Dr. Amirah, S. Ag., M. Si.**

NBM. 774 234



## ABSTRAK

**Muh Yusuf H. 105251107221.** Judul Skripsi: Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kemudahan Layanan Perbankan Bagi Nasabah Di Kabupaten Sinjai. Di bimbing oleh **Hurriah Ali Hasan** dan **Ulil Amri**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kemudahan layanan perbankan bagi nasabah di Kabupaten Sinjai. Layanan mobile banking menjadi inovasi penting dalam sektor perbankan, terutama dalam memberikan efisiensi, kemudahan, dan aksesibilitas transaksi keuangan tanpa perlu kontak fisik langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan perbankan. Faktor-faktor seperti kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi penentu utama kepuasan nasabah terhadap layanan ini.

Dengan demikian, mobile banking terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan nasabah, khususnya di wilayah yang sedang berkembang seperti Kabupaten Sinjai.

**Kata kunci:** *Mobile Banking, Layanan Perbankan, Kemudahan Transaksi, Kepuasan Nasabah*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena berkat taufik, hidayah, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kemudahan Layanan Perbankan Bagi Nasabah Di Kabupaten Sinjai.”

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. H. Abdul Rakhim Nanda, S.T., M.T.,IP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penullis untuk menepuh pendidikan dan berproses di Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Dr. Hasanuddin, SE., Sy., ME. selaku ketua program studi Hukum Ekonomi Syari’ah dan Dr. Muhammad Ridwan, SH.I., M.HI. selaku sekretaris program studi Hukum Ekonomi Syari’ah. Terimakasih atas arahan dan dukungan yang



telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar

4. Hurriah Ali Hasan, S.T., M.E., P. hD. selaku pembimbing 1 dan Ulil Amri, S. Sy., ME. selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan serta diskusi-diskusi selama penyusunan skripsi hingga selesai
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Agama Islam yang telah memberikan Ilmu, bantuan dan layanannya selama penulis menempuh pendidikan di program studi Hukum Ekonomi Syari'ah
6. Kedua orang tua tercinta penulis Bapak Haeruddin S,pd dan Sukmawati yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan materil yang tak terhingga dalam menempuh proses pendidikan, meskipun beliau bukan orang yang berpendidikan tinggi namun beliau mampu menyekolahkan dan mendidik penulis sampai kejenjang yang lebih tinggi. Serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan menghibur dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman saya yang tak kalah penting kehadirannya yakni Yusril Nurdin, M.Nurvalah, Muhammad Safran, Ahmad Fauzan Habib, dan sepupu saya Armiadi. yang telah menjadi teman setia dalam suka dan duka selama proses perkuliahan, terimakasih telah berjuang bersama,saling mendukung, dan memberikan semangat satu sama lain sehingga dalam proses belajar menjadi lebih menyenangkan.

8. Para orang-orang hebat yang penulis jumpai di perkuliahan yakni Nuralisa Bahar, Zul Fikar, Ade Sri, Intan. yang senantiasa memberi semangat dan kebersamai penulis selama proses menyelesaikan skripsi. Teman-teman seangkatan terkhusus untuk kelas HES C terimakasih atas 3 tahun yang sangat berkesan bagi penulis.
9. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi telah berkontribusi dalam berbagai cara hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam penyusunan hasil penelitian di masa mendatang.

22 Rajab 1446 H

Makassar,

22 Januari 2025 M

Penulis





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>12</b>
A. Latar Belakang .....	12
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian .....	19
E. Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>28</b>
A. Landasan Teori .....	28
1. Mobile banking .....	28
2. Perkembangan Teknologi di Bidang Perbankan .....	30
3. Layanan Keuangan.....	33
B. Kerangka Pikir.....	36
C. Hipotesis Peneliti.....	37
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Pendekatan Penelitian .....	38
B. Variabel Penelitian.....	38
C. Lokasi Objek dan Waktu Penelitian .....	39
1. Lokasi Penelitian .....	39
2. Objek Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Instrumen Penelitian Tehnik Pengumpulan Data .....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
B. Hasil Penelitian .....	52
C. Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perbankan Syari'ah dikenal sebagai Islamic banking, kata Islamic pada awalnya dikembangkan sebagai satu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi. Perbankan Muslim yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syari'ah Islam khususnya yang berkaitan dengan pelarangan praktek riba, kegiatan yang bersifat spekulatif yang serupa dengan perjudian (maisyr), ketidak pastian (qharar) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara Syari'ah. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al – Hud : 86 sebagai berikut :

بَقِيَّتُ اللَّهِ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ مُّؤْمِنِينَ ۚ وَمَا أَنَا عَلَيْكُمْ بِحَفِيظٍ

Terjemahnya :

"Sisa keuntungan dari Allah SWT adalah lebih baik bagimu jika kamu orang-orang yang beriman. Dan aku bukanlah seorang penjaga atas dirimu"(QS Al-Hud:86). <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah Tafsir Per Kata Surat Al-Baqarah* : 168, (Bandung : Syaamil Quran, 2010) hal 246

Dalam Kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari Kegiatan Transaksi. Hal tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana Kedua belah pihak harus bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataan yang ada saat ini berbeda dengan dahulu. Saat ini terdapat banyak layanan yang kecanggihan teknologi yang ada saat ini, semua jenis transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik secara langsung.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya transaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan

dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.<sup>2</sup>

Hal ini menyebabkan dunia perbankan mulai memutar otak dan menggagas formula untuk mengembangkan dan membuka jaringan untuk pelayanan kepada nasabah berupa layanan *mobile banking*. Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*.<sup>3</sup> Layanan *mobile banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone.

Mempertimbangkan fenomena telepon seluler sebagai alat komunikasi yang paling diminati saat ini, maka sangat besar peluang para nasabah yang akan menggunakan layanan *mobile banking*. Teknologi dan komunikasi memang sudah seharusnya digunakan untuk mempermudah penggunaannya. *Mobile banking* ini dapat diakses oleh

---

<sup>2</sup> Irwan, *Indonesia Customer Satisfaction* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 89.

<sup>3</sup> Nurdin, N. (2016). *The Roles of Information Technology in Islamic Bank Knowledge Management: A study of Two Syariah Banks in Palu*. *Hunafa: Jurnal Studia Islamika*, 13(2), 181-217.

nasabah selama 24 jam. Berbagai alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* yaitu: praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ATM, transaksi menjadi lebih cepat, mempermudah untuk cek saldo melalui handphone, mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya mudah.

Jika dilihat dari aktivitas *financial* yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan *mobile banking*, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi. Ini salah satu sebab pertumbuhan *mobile banking* cukup lambat.

Saat ini perilaku nasabah bank Indonesia tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam bertransaksi, kapanpun dan dimanapun.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Putro Ismed Hasan, *Bank BRI Terbaik di Awal Millennium* (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004), h. 193).



Dunia perbankan dewasa ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan bank apa saja tempat mereka menabung atau berinvestasi, tidak hanya mempertimbangkan bunga atau keuntungan yang akan didapatkan dalam perbankan tersebut, akan tetapi nasabah juga membutuhkan kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, karena saat ini yang dicari oleh nasabah tidak hanya *value*(nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank tersebut, melainkan kualitas dan kemudahan-kemudahan yang dapat membantu dan memperlancar transaksinasabah tersbut<sup>5</sup>

Banyak cara yang dapat dilakukan bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh bank tersebut akan merasa puas.

Saat ini penggunaan teknologi telah berkembang dengan cepat tidak hanya dinegara-negara maju tapi juga pada negara-negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi yang kemudian

---

<sup>5</sup> Nurdin, N., & Yusuf, K. (2020). Knowledge management lifecycle in Islamic bank: the case of syariah banks in Indonesia. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 11(1), 59-80.

memunculkan *mobile banking* merupakan alternative bisnis yang cukup menjanjikan, karena *mobile banking* dipandang memiliki banyak kemudahan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya *mobile banking* ini jasa pelayanan bank kepada nasabah bisa ditingkatkan efisiensinya.

*Mobile banking* merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah yang merupakan industri jasa yang dari waktu-sewaktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi. Karena hal terpenting bagi nasabah adalah kemudahan-kemudahan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara online, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah.<sup>6</sup>

Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh layanan *mobile banking* dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti bank pada terbesar di Indonesia serta dikemukakan oleh Gumesson dan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *speed* (kecepatan),

---

<sup>6</sup> Nurdin, N., & Yusuf, K. (2020). *Knowledge management lifecycle in Islamic bank: the case of syariah banks in Indonesia*. *International Journal of Knowledge Management Studies*, hal. 59

*securit* (kemanan), *accuracy*, dan *trust* (kepercayaan).<sup>7</sup> Namun pada penelitian ini peneliti meneliti semua bank dan yang digunakan adalah: kecepatan, keamanan, keakurasian dan kepercayaan. Kepuasan nasabah atas layanan *mobile banking* meliputi: kepuasan atas kecepatan, kepuasan atas keamanan, kepuasan atas akurasi data dan kepuasan atas kepercayaan.



---

<sup>7</sup> Aditia wardana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen 2, vol. 10 (September 2015)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan *mobile banking* bagi nasabah di Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana tingkat pelayanan Bank di Kabupaten sinjai
3. Bagaimana pengaruh *Mobile Banking* terhadap layanan perbankan di Kabupaten Sinjai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang akan di lakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui penggunaan *Mobile banking* bagi nasabah di Kabupaten Sinjai.
2. Untuk mengetahui tingkat pelayanan Bank di Kabupaten Sinjai.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Mobile banking* terhadap layanan perbankan di Kabupaten Sinjai.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penggunaan *Mobile banking* dalam industri keuangan syariah Indonesia di Kabupaten Sinjai. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan kesadaran dan kesetujuan masyarakat terhadap penggunaan *Mobile banking* terkhusus di Kabupaten Sinjai

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perbankan khususnya pada Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sinjai.

### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Hukum dan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkenaan dengan penggunaan *Mobile banking* di Keuangan syariah.

## E. Penelitian Terdahulu

Abi Fadlan Rizki yudhi dewantara, Yang dalam penelitiannya berjudul, “pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan mobile banking”, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa semakin seseorang percaya bahwa mobile banking mudah untuk digunakan maka semakin meningkat kemauan seseorang untuk menggunakan mobile banking. berdasarkan objek pada penelitian ini yaitu mahasiswa universitas brawijaya, temuan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa mahasiswa universitas brawijaya merasakan kemudahan dalam penggunaan mobile banking, khususnya penggunaan mobile banking

yang praktis, sehingga mereka menggunakan mobile banking untuk mendukung kegiatan perbankan<sup>8</sup>

Persamaan penelitian Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, Dan Adapun perbedaannya yaitu penelitian Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara meneliti tentang kemudahan penggunaan *mobile banking*, sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh penggunaan *mobile banking*

Annisa Fitri Irian, Yang dalam penelitiannya berjudul, “minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah mandiri kota palopo”, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan layanan mobile banking kita sudah tidak perlu lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. inilah yang menjadi alasan saya sangat meminati layanan mobile banking. karena kualitas jaringannya bagus, cepat mendapat informasi apabila melakukan transaksi atau transfer dan menarik tabungan dari dalam atm. dan layanan mobile banking ini sangat mempermudah nasabah karena tidak perlu lagi mengantri di bank atau atm tinggal menggunakan handphone saja sudah bisa mentransfer apabila orang-orang terdekat

---

<sup>8</sup> Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara, (2018), *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis, hal. 87-88



memerlukan uang untuk secepatnya dikirim. berdasarkan wawancara nasabah mobile banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau atm. nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan mobile banking.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian Annisa Fitri Irian dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, Dan Adapun perbedaannya yaitu penelitian Annisa Fitri Irian meneliti tentang minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*, sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh penggunaan *mobile banking*

Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno, Yang dalam penelitiannya berjudul, “pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank bumh di makassar”, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, peneliti ini menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. kualitas layanan mobile banking juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. selanjutnya, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. berdasarkan hasil uji sobel, penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan mobile

---

<sup>9</sup> Annisa Fitri Iriani (2018), *minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah mandiri kota palopo*, Journal of Islamic Management and Bussines, hal. 109

banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variable intervening. dari temuan penelitian ini, bank bumh, seperti bank mandiri, bank bni, bank bni, dan bank bri perlu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan mobile bankingnya agar mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya. nasabah yang merasa puas terhadap kualitas layanan mobile banking cenderung selalu menggunakan mobile banking dalam setiap transaksi perbankan mereka, sehingga hal itu akan menciptakan loyalitas nasabah. di masa mendatang, layanan mobile banking bank bumh perlu menambahkan fitur-fitur e-commerce, pembayaran pajak, dan pembayaran lainnya, sehingga peningkatan layanan tersebut dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. selanjutnya, para akademisi disarankan untuk meneliti lebih jauh dengan menambahkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti keandalan layanan, kemudahan penggunaan, dan tampilan situsnya.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, Dan Adapun perbedaannya yaitu penelitian Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno meneliti tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini meneliti tentang

---

<sup>10</sup> Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno (2022), *pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank bumh di makassar*, Jurnal Maksipreneu, hal. 281

pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kemudahan layanan perbankan bagi nasabah

Dwitya Pratiwi Wulandari, Yang dalam penelitiannya berjudul, “faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada pt bank syariah mandiri kantor cabang lubuk pakam”, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti ini menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* adalah karena kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *mobile banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *mobile banking*, menggunakan *mobile banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter atm untuk melakukan transaksinya, layanan *mobile banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya. untuk menarik minat para nasabahnya pt bank syariah mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. melalui itu pt bank syariah mandiri mensosialisasikan layanan *mobile banking* ini kepada nasabahnya agar lebih memahami dan

menarik minat nasabahnya untuk menggunakan layanan mobile banking.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian Dwitya Pratiwi Wulandari dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, Dan Adapun perbedaannya yaitu penelitian Dwitya Pratiwi Wulandari meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking, sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kemudahan layanan perbankan bagi nasabah

Ratnawaty Marginingsih, Yang dalam penelitiannya berjudul, “kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank bri (studi pada pengguna bri mobile di kota depok)”, dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif, peneliti ini menemukan bahwa kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah secara keseluruhan memperoleh hasil yang positif dan signifikan. pt bank rakyat indonesia (persero), tbk untuk elemen reliability and responsiveness merujuk pada kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat kepada pelanggannya dan bentuk tindakan perusahaan dalam merespons pelanggan secara tepat waktu, sudah dilakukan dengan baik. hal ini terlihat dimana pt bank rakyat indonesia (persero), tbk menghadirkan produk dan layanan yang dapat diakses oleh nasabah kapan saja dan di

---

<sup>11</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari (2018), *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada pt bank syariah mandiri kantor cabang lubuk pakam*, hal. 48

mana saja serta tanggap membantu nasabah untuk memberikan solusi untuk setiap permasalahan yang dihadapi baik untuk setiap keluhan dan komplain dari nasabah. elemen assurance and security yang mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan melalui keramahan dan pengetahuan staf dalam melayani serta melindungi keamanan transaksi nasabah dilakukan dengan baik oleh pt bank rakyat indonesia (persero), tbk. salah satu upayanya adalah melakukan enhancement keamanan di teknologi echannel bri. pada elemen convenience in banking yang merupakan persepsi konsumen terhadap kemudahan waktu dan usaha yang berkaitan dengan pembelian atau pemakaian suatu jasa, pt bank rakyat indonesia (persero), tbk selalu berupaya memberikan yang terbaik, untuk elemen mobile banking efficiency dalam hal ini pt bank rakyat indonesia (persero), tbk menyediakan aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi e-banking bri yang dapat diakses melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor bank, sehingga urusan keuangan jadi lebih efisien. kemudahan dalam penggunaan mobile banking (easy to use), pt bank rakyat indonesia (persero), tbk menghadirkan fitur layanan perbankan yang dapat dipahami dan dipelajari para nasabahnya dalam waktu singkat, sehingga membantu transaksi perbankan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> peneliti ini menemukan bahwa (2020), *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, hal. 31

Persamaan penelitian Ratnawaty Marginingsih dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *mobile banking*, Dan Adapun perbedaannya yaitu penelitian Ratnawaty Marginingsih meneliti tentang kualitas *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kemudahan layanan perbankan bagi nasabah.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah terlampir di atas, dapat dilihat bahwa secara garis besar kelimanya membahas mengenai pengaruh Mobile Banking yang memudahkan nasabah melakukan transaksi secara digital dan telah dibuktikan melalui survey seperti kuesioner dan pengumpulan data dari bank dan objek penelitian yang berbeda-beda. Adapun di penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kemudahan layanan perbankan bagi nasabah di Kabupaten Sinjai.

Di Kabupaten Sinjai sendiri, penggunaan transaksi keuangan syariah masih baru digunakan di kalangan masyarakat. Masih diperlukan sosialisasi untuk menggunakan transaksi keuangan secara syariah. Hal itu menjadi salah satu alasan penulis memfokuskan objek penelitian di Kabupaten Sinjai



## BAB 2

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. Mobile banking

*Mobile banking* adalah istilah dari Bahasa Inggris yang artinya adalah perbankan seluler yang merupakan jenis layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur dan menu yang terdapat pada aplikasi perbankan yang dapat diunduh dan diinstal melalui handphone.

*Mobile banking* merupakan salah satu teknologi informasi canggih yang dapat digunakan untuk mencapai tingkat layanan pelayanan yang tinggi serta teknologi baru yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi melalui telepon seluler. *Mobile banking* merupakan suatu aplikasi layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah (konsumen) untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash.<sup>13</sup>

Menurut Mattila, *Mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran via wireless. *Mobile banking* adalah bagian dari electronic banking yang menggunakan teknologi mobile phone.<sup>14</sup>

Menurut Hutabarat, *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> (Darmeinis & Yenny, 2022), *Persepsi Penggunaan Mobile banking terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi*, Volume 2, hal. 38-39

<sup>14</sup> Mattila (2003), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*, hal. 10

<sup>15</sup> Hutabarat (2010), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*, hal.9

Menurut Supriyono, *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang bisa diakses langsung melalui jaringan telepon seluler atau handphone GSM (Global for Mobile Communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler.<sup>16</sup>

Menurut Fadlan, *Mobile banking* adalah tindakan melakukan transaksi keuangan online dengan bantuan perangkat telekomunikasi mobile seperti ponsel atau tablet. Melalui ponsel, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti manajemen rekening, informasi saldo, pemindahan, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.<sup>17</sup>

Menurut Ladesman *mobile banking* adalah fasilitas jasa pelayanan perbankan yang tersedia pada bank agar nasabah bisa melakukan kegiatan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu ke bank yang berkaitan.<sup>18</sup>

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli yang telah dilampirkan di atas, dapat disimpulkan bahwa *Mobile banking* adalah fasilitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui jaringan seluler atau smartphone sehingga dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dalam artian mengharuskan nasabah datang ke bank, kini dapat dilakukan hanya dengan menggunakan handphone yang terdapat aplikasi *mobile banking*

---

<sup>16</sup> t Supriyono (2011), *Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Bank*, hal. 13

<sup>17</sup> (Fadlan, 2018), *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 62,

<sup>18</sup> Ladesman (2018), *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking*, hal. 12-13

nasabah dapat bertansaksi dengan menghemat waktu dan biaya. Selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.<sup>19</sup>

## **2. Perkembangan Teknologi di Bidang Perbankan**

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital.<sup>20</sup>

### **a. Teknologi Keuangan**

Teknologi keuangan adalah wujud inovasi pengembangan inovasi pada bidang finansial sehingga dapat dilakukan dengan lebih efektif, efisien dan memudahkan masyarakat<sup>21</sup>. Di Indonesia saat ini, telah ada beberapa teknologi keuangan yang marak digunakan masyarakat yaitu sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Robby Kurniawan, Sri Narti, Indria (*View of Mobile banking As A Communication Media For Banking Services At Bank BTN Bengkulu Branch*, n.d.), hal. 258

<sup>20</sup> *Transformasi digital perbankan wujudkan digital*

<sup>21</sup> Nabila Zubaidi, Dwi Cahyono, Astrid Maharani, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan*, Volume 3, Number 2, Tahun 2019

### 1) *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphoen. Layanan mobile banking yang digunakan oleh perbankan yaitu misalnya dalam bank BCA terdapat (BCA Mobile) sedangkan dalam Bank BRI terdapat (BRImo).<sup>22</sup>

### 2) *E-Walet*

E-Wallet dikenal juga dengan dompet digital . Seperti dalam istilah tersebut produk keuangan ini berbentuk aplikasi yang dapat menyimpan uang dalam bentuk digital. Uang tersebut bisa digunakan untuk melakukan berbagai jenis pembayaran dan bisa berfungsi seperti tabungan misalnya Dana, Ovo, Gopay, Shopeepay Dan LinkAja.<sup>23</sup>

### 3) *E-Money*

E-money adalah pembayaran berupa uang elektronik yang memanfaatkan teknologi untuk kegiatan operasionalnya. Dalam sistem ini, uang disimpan di dalam

---

<sup>22</sup> Lidia Sihotang, Agustiawan, Upaya meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam penggunaan aplikasi brimo kepada nasabah di PT Bank Indonesia, hal. 38

<sup>23</sup> Melya Indrianti (2022), *Pengaruh Persepsi Karyawan PT Metropack Cikarang Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi ovo*, Jurnal of management, hal. 180

suatu perangkat seperti chip atau server. Misalnya, Brizzi Bri, Tapcash Bni<sup>24</sup>

b. Manfaat Teknologi Keuangan

Secara garis besar, berikut ini manfaat teknologi keuangan yaitu sebagai berikut:

- 1) Teknologi keuangan menggantikan peran manusia, dalam hal ini teknologi keuangan melakukan otomasi terhadap suatu aktifitas atau proses.
- 2) Teknologi keuangan memperkuat peran manusia, yaitu dengan menyajikan layanan keuangan terhadap suatu proses.
- 3) Teknologi keuangan dalam merestrukturisasi terhadap peran manusia, dalam hal ini teknologi keuangan berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan proses.

c. Dampak Positif dan Negatif Teknologi Keuangan

Dampak positif dari teknologi keuangan yaitu sebagai berikut:

- 1) Memudahkan inklusi keuangan,
- 2) Layanan keuangan yang mudah,
- 3) Memudahkan dalam mendapatkan modal usaha, dan
- 4) Meningkatkan taraf hidup masyarakat.

---

<sup>24</sup> Riri Ayu Sugiarti, Enjang Suherman, Laras Ratu Khalida, *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BNITapcash Di Penggemar Nctzen Pada Grup Facebook*, hal. 6076

Adapun dampak negatif teknologi keuangan yaitu sebagai berikut:

1. Penyelewengan dana nasabah,
2. Penipuan berkedok investasi,
3. Kasus penipuan berkedok pinjaman,
4. Mengancam usaha perbankan untuk gulung tikar, dan
5. Ketergantungan terhadap internet.

### **3. Layanan Keuangan**

Layanan keuangan digital adalah perangkat yang memungkinkan segala aktivitas keuangan dilakukan secara elektronik melalui platform digital. Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia, “Pelayanan” adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Kata “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti.

Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Lalu, apa arti “pelayanan”? Terkadang satu kata ini sering kali salah pengertian. Secara asal katanya, kita bisa memberi pengertian pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau



sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Adapun pengertian layanan keuangan menurut para ahli

Menurut Suparlan, Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.<sup>25</sup>

Menurut Moenir, dalam bukunya tentang manajemen pelayanan umum di Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.<sup>26</sup>

Menurut Kolter, pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu Pertama, High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. Kedua, Low contact service ialah

---

<sup>25</sup> Suparlan (2000), *cost managemen, jakarta pusat* : salemba empat, hal. 35

<sup>26</sup> Moenir (1992), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara,*  
hal.16

klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.<sup>27</sup>

Menurut Loina, Di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Loina beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.<sup>28</sup>

Menurut Brata, di dalam karyanya yang mempunyai judul dasar-dasar pelayanan prima, beliau mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya” . Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang

---

<sup>27</sup> Kotler, Philip, (2003), *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, hal. 464

<sup>28</sup> Loina, (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo, hal. 138

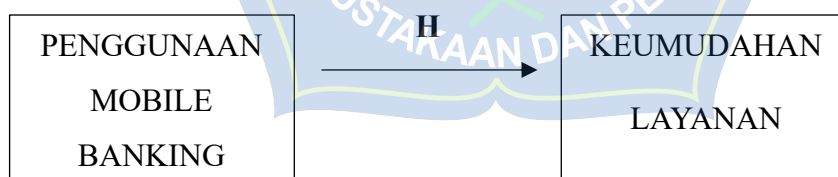
juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.<sup>29</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah di lampirkan di atas, dapat dilihat bahwa secara garis besar kelimanya membahas mengenai pelayanan adalah sebuah pemberian bantuan atau pemenuhan kebutuhan kepada orang lain baik dalam bentuk materi ataupun non materi yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan di dalam hal pemenuhan kebutuhan tersebut.

Atau dalam hal lain misalnya pelayanan yang ada di perbankan yang di mana pihak perbankan melayani nasabah guna memenuhi kebutuhan nasabah tersebut.

## B. Kerangka Pikir

**Gambar 1.1**



Berdasarkan gambar 1.1 di atas menunjukan bahwa penelitian ini akan menguji pengaruh pengguna mobile banking terhadap kemudahan layanan, dari hasil kerangka pikir di atas dapat di buat hipotesisi.

---

<sup>29</sup> Brata, Atep Adya, (2003), *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka hal. 9

### C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*”, yang artinya “dibawah” dan “*thesa*”, yang artinya “kebenaran”. Jadi hipotesis secara etimologis artinya kebenaran yang masih diragukan.

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>30</sup>

1. Ho : Di duga tidak ada pengaruh penggunaan *Mobile Banking* di perbankan.
2. Hi : Di duga ada pengaruh penggunaan *Mobile Banking* di perbankan.

---

<sup>30</sup> Abdullah, Boedi dan Saebani, Beni Ahmad (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam (muamalah)*. Bandung : CV Pustaka Setia. hal. 22

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang akan diketahui, kisaran masalah-masalah pada metode penelitian kuantitatif berwilayah pada ruang yang sempit dengan tingkat variasi yang lebih rendah, namun dari penelitian tersebut nantinya dapat di kembangkan secara luas dengan keadaan lapangan.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Jenis pendakan pada penelitian ini yaitu di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun kelapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.

#### **B. Variabel Penelitian**

Penelitian ini akan mengukur pengaruh layanan mobile banking terhadap nasabah BSI Sinjai. Pengaruh penggunaan mobile banking dalam penelitian ini merupakan variabel independent atau variable bebas (X),

sedangkan kemudahan layanan merupakan dependent atau variable terikat (Y).

1. Variabel Independent (X) pengaruh Penggunaan Mobile Banking Di Kabupaten Sinjai.
2. Variabel Dependent (Y) Kemudahan Layanan Perbankan Bagi Nasabah Di Kabupaten Sinjai.

### **C. Lokasi Objek dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sinjai yang beralamat di Jl. Persatuan Raya No.104, Biringere, Kec. Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan 92611. Adapun alasan penulis memilih lokasi di kabupaten sinjai di karenakan lokasi tersebut dekat denagn lokasi peneliti sehingga dapat mempermudah peneliti untuk mendapatkan informasi dari penelitian tersebut. Adapun alasan peneliti memilih tempat meneliti di Bank BSI karena menurut peneliti Bank BSI adalah salah satu bank yang di dalam pembiayaannya tidak mengandung unsur riba dan menghindari investasi dalam bisnis yang di larang oleh islam. Oleh karena itu peneliti mengambil lokasi atau tempat meneliti di Bank BSI Sinjai

#### **2. Objek Penelitian**

Bank Syariah Indonesia (BSI) Sinjai yang beralamat di Jl. Persatuan Raya No.104, Biringere, Kec. Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan 92611.

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>31</sup> Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek atau benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut,<sup>32</sup> bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

**Rumus slovin:**

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

Keterangan :

- $n$  = Jumlah Sampel
- $N$  = Jumlah Populasi
- $d$  = Tingkat Error (8%)

---

<sup>31</sup> Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta, hal. 34

<sup>32</sup> Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, hal. 95

$$n = \frac{2000}{(1 + (0,08)^2 \cdot 2000)}$$

$$n = \frac{2000}{13,8}$$

$n = 144,92$  dibulatkan menjadi 145

Maka sampel pada penelitian ini berjumlah 145

## I. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek peneliti yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga di dapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

### 2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah tehnik pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pelayanan untuk di jawab oleh para responden. Dalam hal ini, jumlah maupun kaulifikasi para responden di tentukan berdasarkan dengan metode pengambilan sampel. Cara pengumpulan data ini di pilih dengan harapan bahwa peneliti, melalui jawaban responden mampu memperoleh informasi yang relavan dengan permasalahan yang di kaji dan mempunyai derajat yang tinggi jumlah pertanyaan yang ada, diambil dari masing-masing item yang diporeleh dari masing-masing indikator variabel, baik indikator independen maupun fariabel dependen.



### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah jenis tindakan atau siklus dalam memberikan laporan yang berbeda dengan menggunakan bukti yang tepat berdasarkan catatan dari sumber yang berbeda. Informasi yang diperoleh dari dokumentasi adalah dengan mengambil foto atau gambar sebagai bukti nyata dari pelaksanaan eksplorasi. Untuk menjadi bukti.

### E. Instrumen Penelitian Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu peneliti yang di pilih dan digunakan dalam melakukan proses pengumpulan data agar kegiatan tersebut terstruktur dan juga sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus skala likert.

**Tabel 1.1**

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1						
2						
3						
4						
5						

Dimana .

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N	=	Netral
TS	=	Tidak Setuju
STS	=	Sangat Tidak Setuju

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui tingkatan keandalan alat ukur yang digunakan. Menurut pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yaitu dengan menguji korelasi antara faktor tersebut lebih dari 0,1 maka menunjukkan pernyataan tersebut valid, dengan menggunakan software SPSS 22, 0

### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh suatu instrumen memberikan hasil pengukuran yang konsisten, apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Pengujian *Conbach Alpha* digunakan untuk menguji tingkat keandalan (*reliability*) dari masing-masing variabel. Apabila nilai *Conbach Alpha* semakin mendekati mengidentifikasikan bahwasemakin tinggi pula konsistensi reliabilitasnya.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai persyaratan untuk melakukan analisis data. Uji Normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi

#### b) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residu suatu persamaan kepengamatan lain. Jika varian dari residu suatu persamaan kepengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisita. Sedangkan jika variasi berbeda, maka di sebut Heterokedastisitas. Dalam ujian apabila hasil signifikan  $> \alpha$  (alpha) maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas, maka yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

#### c) Uji T

Data yang digunakan untuk mengetahui hubungan dari variabel-variabel yang akan di teliti, Uji T digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen secara persial. Pegujian ini dilakukan dengan kriteria apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis ditolak

d) Uji Determinansi  $R^2$

Uji Determinasi  $R^2$  merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai uji determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kabupaten Sinjai**

Kabupaten Sinjai adalah salah satu dari 24 Kabupaten/Kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di pantai timur bagian selatan jazirah Sulawesi selatan yang berjarak lebih kurang 223 km dari Kota Makassar (Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan). Kabupaten Sinjai yang memiliki luas 819,96 km<sup>2</sup> terdiri dari 9 Kecamatan definitif dengan jumlah Desa sebanyak 67 dan 13 Kelurahan.

Secara Geografis Kabupaten Sinjai terletak antar 5°2'56'' sampai 5°21'16'' Lintang Selatan dan antara 119°56'30'' sampai 120°25'33'' Bujur Timur. Di sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bone, di sebelah Timur dengan Teluk Bone, di sebelah selatan dengan Kabupaten Bulukumba dan di sebelah Barat dengan Kabupaten Gowa.

Secara Morfologi, daerah ini lebih dari 55,5 % terdiri dari daerah dataran tinggi (100-500 meter dari permukaan laut). Secara klimatologi terletak pada posisi iklim musim timur dimana bulan basah jatuh antara bulan April sampai Oktober dan bulan kering antara Oktober sampai April.

Secara ekonomi, daerah ini memiliki letak strategis karena memiliki dua jalur perhubungan, yaitu darat dan laut. Jalur darat menghubungkan Kota Kabupaten atau Kota Provinsi yang menjadi pusat kegiatan ekonomi. Sedang jalur laut digunakan untuk hubungan antar daerah di luar Provinsi Sulawesi Selatan.

Pemerintahan Kabupaten Sinjai secara administrasi terdiri dari 9 Kecamatan definitif. Berdasarkan data dari bagian pemerintahan kantor sekretariat daerah Kabupaten Sinjai, pada tahun 2015 terdapat 67 Desa definitif, 13 Kelurahan dan 354 Dusun/Lingkungan.

Penduduk Kabupaten Sinjai Tahun 2015 adalah sebesar 238.099 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 0,77 persen selama sepuluh tahun terakhir, terdiri dari 115.202 jiwa penduduk laki-laki dan 122.897 jiwa penduduk perempuan. Kepadatan Penduduk Kabupaten Sinjai adalah 290 jiwa per km<sup>2</sup>, Kecamatan sinjai Utara merupakan daerah yang memiliki kepadatan terbesar yaitu 1.561 jiwa per km<sup>2</sup>.

Dari perbandingan antara golongan umur dan jenis kelamin terlihat bahwa penduduk untuk golongan umur 05-09 tahun adalah yang paling banyak jumlahnya, baik untuk jenis kelamin perempuan maupun laki-laki.

## **2. Keberadaan Lembaga Perbankan Di Kabupaten Sinjai**

### **a. bank yang beroperasi di kabupaten sinjai**

#### **1. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai**

BRI memiliki kantor cabang di Sinjai yang aktif melayani nasabah, termasuk pada hari libur dan cuti bersama. Layanan terbatas seperti pembayaran pensiun ASN dan penebusan BBM tetap tersedia . BRI juga mendukung sistem informasi RSUD Sinjai untuk memudahkan transaksi pembayaran layanan kesehatan

#### **2. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Sinjai**

BNI memiliki kantor cabang di Jl. Persatuan Raya, Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara. Layanan yang disediakan mencakup pembukaan rekening, layanan customer service, dan transaksi perbankan lainnya.

#### **3. Bank Mandiri Cabang Sinjai**

memiliki kantor cabang di Jl. Persatuan Raya No.57, Balangnipa, Sinjai Utara. Layanan yang tersedia meliputi transaksi tunai, pembukaan rekening, dan layanan perbankan lainnya .

#### **4. Bank Sulselbar Cabang Sinjai**

Sebagai bank pembangunan daerah, Bank Sulselbar memiliki kantor cabang di Sinjai yang menyediakan layanan perbankan umum dan syariah. Bank ini juga aktif dalam kegiatan sosial dan literasi keuangan di masyarakat

## 5. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sinjai

BSI memiliki Kantor Cabang Pembantu di Jl. Persatuan Raya No.192, Kelurahan Biringere, Kecamatan Sinjai Utara. Bank ini menyediakan layanan perbankan syariah, termasuk pembiayaan dan tabungan sesuai prinsip syariah. BSI juga menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Sinjai untuk optimalisasi layanan digital syariah .

### b. Layanan yang Disediakan oleh Bank di Sinjai

Bank-bank di Kabupaten Sinjai menawarkan berbagai layanan, antara lain:

- **Transaksi Tunai dan Non-Tunai:** Setoran, penarikan, dan transfer dana.
- **Pembukaan Rekening:** Tabungan, giro, dan deposito.
- **Kredit dan Pembiayaan:** Kredit Usaha Rakyat (KUR), kredit konsumsi, dan pembiayaan syariah.
- **Layanan Digital:** Mobile banking, internet banking, dan layanan ATM.
- **Layanan Khusus:** Pembayaran pensiun, penebusan BBM, dan layanan perbankan pada hari libur tertentu



## B. Karakteristik Responden

Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda beda. Untuk itu perlu dikelompokkan dengan karakteristik tertentu. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin. Hasil pengelompokan responden ini berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

### a. Jenis Kelamin Responden

Data responden masyarakat Kabupaten sinjai berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	67	44.7	44.7	44.7
	Perempuan	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat diketahui bahwa nasabah atau masyarakat yang diambil sebagai responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, yaitu sebesar 83 orang atau 55,3%, sedangkan laki-laki sebanyak 67 orang atau 44,7%.

**tabel 4.2**

**jenis pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
1	Mahasiswa	90	60%
2	Petani	30	20%
3	Ibu Rumah Tangga	30	20%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Tabel menunjukkan distribusi pengguna mobile banking berdasarkan kategori pekerjaan dari 150 responden. Mayoritas pengguna berasal dari kalangan mahasiswa, sebanyak 90 orang atau 60% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok yang paling aktif dalam memanfaatkan layanan mobile banking, kemungkinan karena mereka lebih akrab dengan teknologi dan terbiasa melakukan transaksi digital.

Sementara itu, petani dan ibu rumah tangga masing-masing berjumlah 30 orang atau 20%. Meski tidak sebesar proporsi mahasiswa, angka ini menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking juga mulai merambah ke kalangan non-profesional dan masyarakat rural atau domestik.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan mobile banking semakin menjangkau berbagai lapisan masyarakat, meskipun masih didominasi oleh kelompok muda dan berpendidikan seperti mahasiswa. Potensi peningkatan penggunaan di kalangan petani dan ibu rumah tangga terbuka lebar dengan edukasi dan perluasan akses digital.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Penggunaan Mobile Banking

- a. saya merasa lebih mudah melakukan transaksi perbankan sejak menggunakan mobile banking

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	57	38,0%
3	Netral	30	20,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Mayoritas responden merasa kemudahan dalam melakukan transaksi, dengan 63 orang menyatakan "Sangat Setuju" dan 57 orang "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking memfasilitasi akses transaksi yang lebih efisien bagi pengguna.

- b. Saya menggunakan mobile banking karena fiturnya lengkap dan mudah dipahami.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	56	37,3%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	39	26,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan ini, dengan gabungan 111 orang pada kategori "Sangat Setuju" dan "Setuju", menandakan fitur-fitur yang tersedia memang sesuai kebutuhan pengguna.

- c. Saya menggunakan mobile banking karena fiturnya lengkap dan mudah dipahami.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	54	36,0%
2	Setuju	49	32,7%
3	Netral	47	31,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 103 orang responden memilih “Sangat Setuju” atau “Setuju”. Ini mengindikasikan bahwa mobile banking memiliki fitur yang mudah untuk di akses

- d. Mobile banking membantu saya menghemat waktu dalam mengakses layanan perbankan.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	68	45,3%
2	Setuju	52	34,7%
3	Netral	30	20,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 120 orang responden memilih “Sangat Setuju” atau “Setuju”. Ini mengindikasikan bahwa mobile banking sangat membantu dalam efisiensi waktu transaksi perbankan.

- e. Saya merasa aman dan nyaman menggunakan mobile banking untuk berbagai transaksi.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	60	40,0%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	35	23,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 115 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”. memberikan tanggapan positif, menunjukkan bahwa aspek keamanan dan kenyamanan cukup dirasakan dalam penggunaan mobile banking.

- f. Saya lebih memilih menggunakan mobile banking dibandingkan layanan perbankan lainnya.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	59	39,3%
2	Setuju	45	30,0%
3	Netral	46	30,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 104 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”. menyatakan preferensi terhadap mobile banking, menunjukkan pergeseran perilaku pengguna dari layanan fisik ke digital.

- g. Informasi saldo dan mutasi rekening mudah saya akses melalui mobile banking.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	53	35,3%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Sebanyak 116 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”. ini membuktikan kemudahan akses informasi saldo dan transaksi, mempertegas peran mobile banking sebagai alat kontrol keuangan yang praktis.

- h. Layanan customer service melalui mobile banking cukup responsif dan membantu.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	54	27,3%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	41	27,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Meskipun cukup banyak yang "Netral" (41 responden), dan 109 responden lainnya tetap merespons positif, menunjukkan bahwa layanan ini masih perlu ditingkatkan meskipun sudah relatif baik.

- i. Saya merasa pengoperasian mobile banking sangat praktis dalam kehidupan sehari-hari.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	58	38,7%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Sebanyak 116 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”. merasa mobile banking sangat praktis, yang menjelaskan tingginya tingkat adopsi teknologi ini dalam aktivitas rutin.

- j. Saya sering merekomendasikan penggunaan mobile banking kepada orang lain karena kemudahannya.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	26,0%
2	Setuju	48	32,0%
3	Netral	39	26,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Jawaban tersebar merata, namun tingkat “Sangat Setuju” cukup tinggi (63 responden), menandakan kecenderungan untuk menyarankan layanan ini kepada orang lain, walau tidak semua antusias.

## 2. Uji Frekuensi Tingkat Pelayanan

- a. Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi perbankan sejak menggunakan mobile banking.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	69	46,0%
2	Setuju	46	30,7%
3	Netral	35	23,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 115 responden memilih “Sangat Setuju” atau “Setuju”. Ini mengindikasikan bahwa mobile banking sangat membantu dalam efisiensi waktu transaksi perbankan.

- b. Mobile banking mempermudah saya dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	51	34,0%
2	Setuju	57	38,0%
3	Netral	42	28,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Sebagian besar 108 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”.menandakan bahwa fleksibilitas waktu dan lokasi merupakan nilai tambah besar mobile banking.



- c. Proses transaksi melalui mobile banking berlangsung cepat dan efisien.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	65	24,7%
2	Setuju	48	32,0%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Gabungan 113 responden dengan kategori “Sangat Setuju” atau “Setuju”.menunjukkan persepsi positif terhadap efisiensi transaksi, meski 37 responden memilih netral indikasi adanya ruang perbaikan.

- d. Mobile banking memudahkan saya dalam melakukan pembayaran tagihan atau pembelian.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	50	33,3%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 113 responden menyatakan setuju, memperlihatkan bahwa fitur pembayaran dalam mobile banking sangat bermanfaat.

- e. Informasi terkait layanan perbankan mudah saya temukan melalui aplikasi mobile banking.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	56	37,3%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	36	24,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 76% merasakan kemudahan memperoleh informasi, menandakan kejelasan dan keterbukaan fitur aplikasi.

- f. Fitur-fitur yang tersedia dalam mobile banking mempermudah pengelolaan rekening saya.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	52	34,7%
2	Setuju	60	40,0%
3	Netral	38	25,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 112 responden merasakan kemudahan memperoleh informasi, menandakan kejelasan dan keterbukaan fitur aplikasi.

- g. Mobile banking mengurangi kebutuhan saya untuk datang langsung ke bank.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	64	42,7%
2	Setuju	50	33,3%
3	Netral	36	24,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 114 responden merasa layanan ini membantu menghindari kunjungan fisik ke kantor bank, mengindikasikan keberhasilan digitalisasi layanan.

- h. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mobile banking.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	53	35,3%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa Mayoritas 116 responden menyatakan tidak mengalami kesulitan, menandakan bahwa user interface aplikasi sudah cukup baik.

- i. Mobile banking membantu saya untuk lebih cepat mengambil keputusan finansial.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	50	33,3%
2	Setuju	63	42,0%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 113 responden merasa terbantu, menunjukkan bahwa akses cepat terhadap data keuangan meningkatkan ketepatan dan kecepatan pengambilan keputusan.

- j. Mobile banking meningkatkan kenyamanan saya dalam bertransaksi dengan bank.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	61	20,7%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	31	20,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

berdasarkan pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 119 responden menyatakan kenyamanan, meski nilai ini sedikit lebih rendah dibanding pernyataan lainnya bisa jadi karena faktor teknis atau keamanan yang masih perlu ditingkatkan.

### 3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan apakah pertanyaan pada questioner tersebut benar atau tidak, Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) Berikut merupakan hasil uji validitas pada masing-masing variabel penelitian:

**Tabel 4.2**  
**Hasil uji validitas (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 10% (150)	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,545	0,159	Valid
X <sub>2</sub>	0,543	0,159	Valid
X <sub>3</sub>	0,459	0,159	Valid
X <sub>4</sub>	0,540	0,159	Valid
X <sub>5</sub>	0,497	0,159	Valid
X <sub>6</sub>	0,495	0,159	Valid
X <sub>7</sub>	0,530	0,159	Valid
X <sub>8</sub>	0,597	0,159	Valid
X <sub>9</sub>	0,561	0,159	Valid
X <sub>10</sub>	0,528	0,159	Valid

*Sumber:* Data Premier SPSS 30 diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas, jika nilai Rhitung > Rtabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0,1$  maka dapat dikatakan item kuesioner pada butir-butir pertanyaan penggunaan mobile banking (X<sub>1</sub>) tersebut valid.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas (Y<sub>1</sub>)**

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 10% (150)	Keterangan
Y <sub>1</sub>	0,595	0,159	Valid
Y <sub>2</sub>	0,640	0,159	Valid
Y <sub>3</sub>	0,642	0,159	Valid
Y <sub>4</sub>	0,589	0,159	Valid
Y <sub>5</sub>	0,550	0,159	Valid
Y <sub>6</sub>	0,556	0,159	Valid
Y <sub>7</sub>	0,556	0,159	Valid
Y <sub>8</sub>	0,618	0,159	Valid
Y <sub>9</sub>	0,514	0,159	Valid
Y <sub>10</sub>	0,525	0,159	Valid

*Sumber:* Data Premier SPSS 30 diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas, jika nilai Rhitung > Rtabel pada taraf signifikan  $\alpha = 0,1$  maka dapat dikatakan item kuesioner pada butir-butir pertanyaan kemudahan layanan (Y<sub>1</sub>) tersebut valid.

#### 4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah menguji data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan apakah kuesioner tersebut handal atau realible. Dikatakan handal atau realible jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik cronbach alpha. Suatu variabel dikatakan realibel jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,6$ .

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
penggunaan mobile banking	0,714	Reliabel
kemudahan layanan	0,780	Reliabel

Sumber: Data Premier SPSS 30 diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa semua nilai Cronbach's Alpha variabel diatas taraf signifikan  $\alpha = 0,6$  jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel atau handal, dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

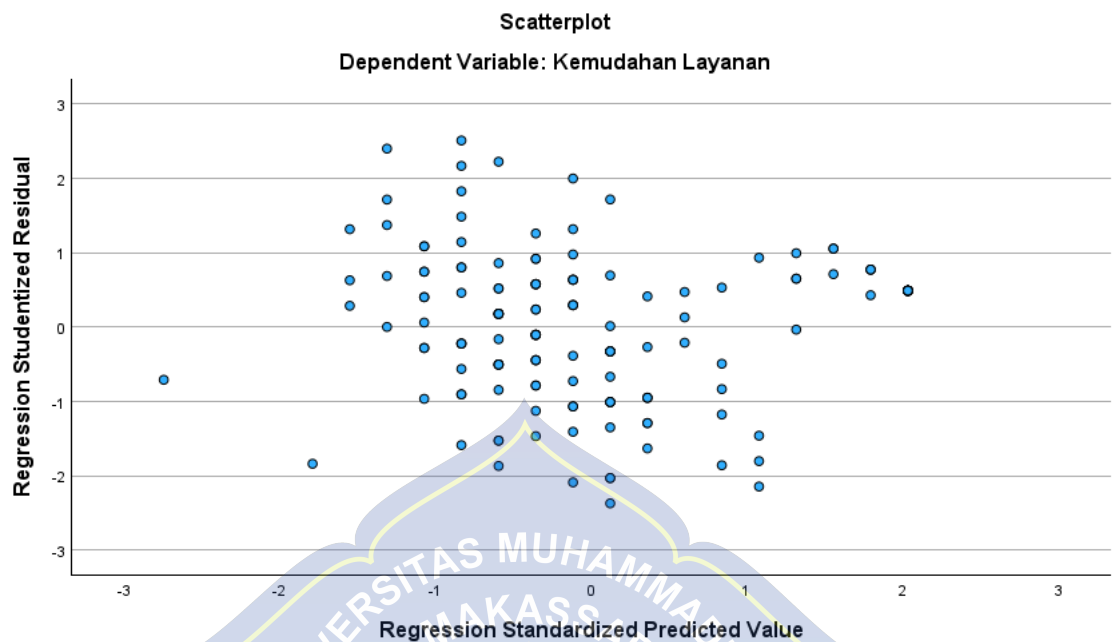
## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di unstandardized.



**Gambar 4.5**



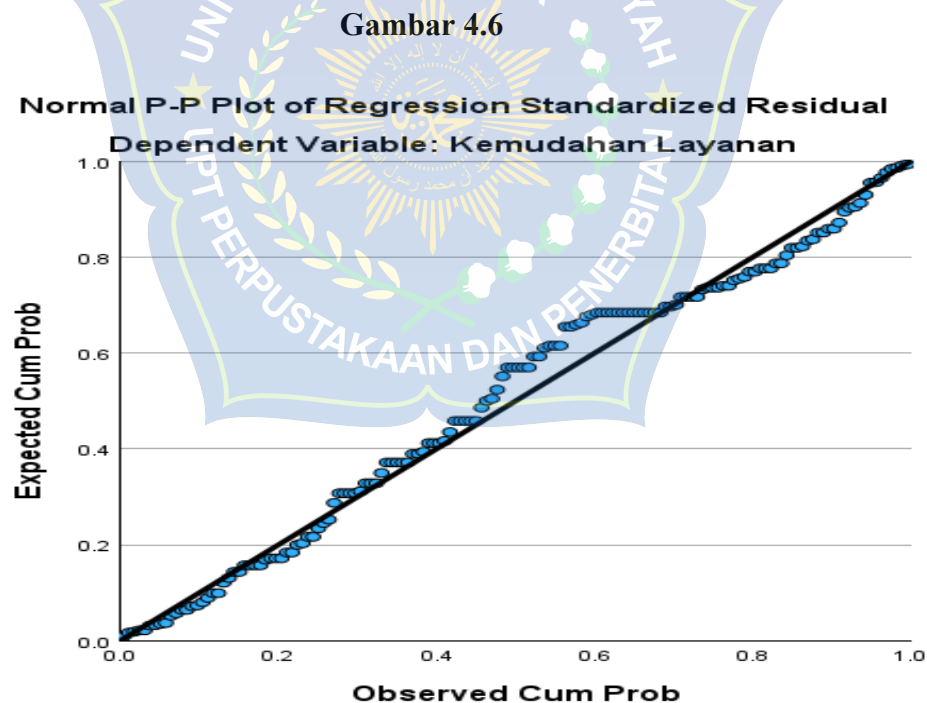
*Sumber: Data Premier SPSS 30 diolah 2025*

Pada gambar diatas, terdapat titik menyebar dibawah serta diatas sumbu Y dan mempunyai pola tertentu (berkumpul). Maka dapat disimpulkan variabel bebas diatas terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada beberapa cara salah satunya dengan analisis grafik. Dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada gambar diatas terlihat bahwa plot-plot mengikuti garis fitline, maka dapat disimpulkan bahwa variabel berdistribusi normal.



## 6. Uji Hipotesisi

### a. uji regresi

untuk lebih jelasnya akan di sajikan hasil olahan data mengenai persamaan regresi di bwah ini :

$$Y = \alpha + bx + \varepsilon$$

dimana

Y= variable dependen

$\alpha$ = konstanta persamaan regresi

b= koefisien regresi

x= variable independen

$\varepsilon$ = *Error term* (variable pengganggu)

**Tabel 4.6**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,200	2,403		2,996	.003
	Penggunaan Mobile Banking	.828	.058	.763	14,360	.001

Sumber: Data Premier SPSS 30 diolah 2025

Diketahui dari tabel di atas menunjukkan hasil uji regresi linier sederhana sebagai berikut:  $Y = 7,200 + 0,828X$  konstanta sebesar 7,200 artinya apabila terjadi penambahan nilai x sebesar satu poin maka nilai y akan mengalami peningkatan sebesar dikali satu poin. koefisien regresi X (penggunaan mobile banking) sebesar 0,828 artinya apabila setiap kenaikan

X 0,058 (penggunaan mobile banking) maka nilai Y (kemudahan layanan) akan meningkat sebesar 0,058.

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independent mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara persial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika nilai  $\text{sig} < 0,1$ , atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.7**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,200	2,403		2,996	.003
	Kemudahan Layanan	.828	.058	.763	14,360	.001

Sumber: Data Premier SPSS 30 diolah 2025

### 1) Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen atau sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat  $R^2$  pada hasil analisis persamaan regresi yang diperoleh. Apabila angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 1 berarti model regresi yang digunakan sudah semakin tepat sebagai model penduga terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.8**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.579	2.94553
a. Predictors: (Constant), penggunaan mobile banking				
b. Dependent Variable: kemudahan layanan				

Sumber: Data Premier SPSS 30 diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,582, artinya bahwa kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 58,2% sedangkan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak di teliti dalam penelitian

## **A. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Penggunaan Mobile Banking terhadap Kemudahan Layanan**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan mobile banking berpengaruh terhadap kemudahan layanan. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,1$  dan nilai t hitung sebesar  $14,360 > 2,351$ , sehingga hipotesis dapat diterima. Dengan demikian, semakin tinggi penggunaan mobile banking oleh masyarakat, semakin besar pula kemudahan layanan yang dirasakan.

Temuan ini juga didukung oleh data dari kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, yang menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel penggunaan mobile banking adalah valid dan reliabel. Penggunaan mobile banking dinilai memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank, mempercepat waktu layanan, serta meningkatkan efisiensi aktivitas keuangan masyarakat.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan mobile banking menjadi salah satu faktor penting yang mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kemudahan layanan yang diberikan oleh institusi perbankan. Oleh karena itu, pihak bank perlu terus mengembangkan fitur-fitur mobile banking agar semakin mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **2. Pengaruh Penggunaan Mobile Banking secara Simultan terhadap Kemudahan Layanan**

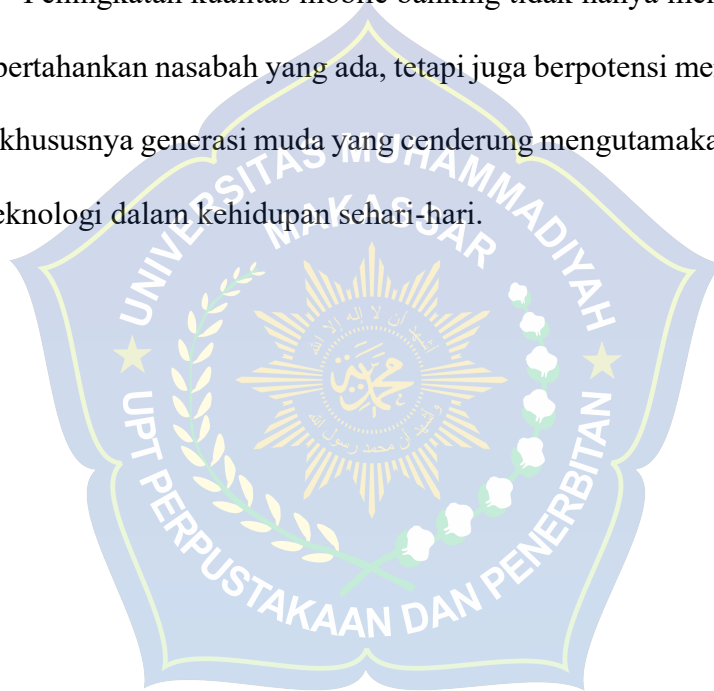
Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa penggunaan mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kemudahan layanan. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,1$  dan nilai F hitung sebesar  $206,220 > 6,81$ , sehingga hipotesis dapat diterima. Ini berarti penggunaan mobile banking secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini memperkuat fakta bahwa teknologi mobile banking mampu meningkatkan kualitas layanan perbankan secara keseluruhan. Kemudahan dalam mengakses informasi, melakukan transaksi keuangan, hingga penggunaan fitur-fitur tambahan seperti pembayaran tagihan dan transfer dana, semuanya menjadi lebih praktis dan cepat melalui mobile banking.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,582, yang berarti 58,2% variasi dalam kemudahan layanan dapat dijelaskan oleh penggunaan mobile banking, sedangkan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa meskipun mobile banking memberikan kontribusi besar terhadap kemudahan layanan, masih terdapat faktor-faktor lain yang juga perlu diperhatikan oleh pihak bank.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak bank perlu lebih gencar dalam mengembangkan dan memperkenalkan layanan mobile banking kepada masyarakat. Edukasi terkait penggunaan aplikasi, penyediaan layanan pelanggan yang responsif, serta inovasi fitur yang mendukung kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari akan semakin meningkatkan persepsi kemudahan layanan.

Peningkatan kualitas mobile banking tidak hanya membantu dalam mempertahankan nasabah yang ada, tetapi juga berpotensi menarik nasabah baru, khususnya generasi muda yang cenderung mengutamakan kepraktisan dan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.





## **BAB V**

### **KESIMPULAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penggunaan mobile banking di tengah masyarakat Sinjai menunjukkan perkembangan yang signifikan. Layanan ini semakin diminati karena mampu memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi secara cepat, aman, dan efisien. Keunggulan mobile banking terletak pada kelengkapan fitur yang ditawarkan mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengelolaan rekening semuanya dapat diakses hanya melalui perangkat seluler. Selain menghemat waktu dan tenaga, fleksibilitas penggunaan mobile banking juga sangat mendukung aktivitas finansial masyarakat modern, menjadikannya sebagai salah satu solusi perbankan yang praktis dan andal.
2. Tingkat pelayanan penggunaan mobile banking yang dirasakan oleh masyarakat kabupaten sinjai sangat memuaskan. Dengan adanya mobile banking, masyarakat kabupaten sinjai merasa lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang ke bank. fitur” mobile banking yang mudah dimanfaatkan juga sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan mereka. Pelayanan mobile banking dirasakan sangat memuaskan oleh para nasabah. Inovasi digital ini memberikan keleluasaan bagi masyarakat kabupaten

sinjai untuk melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan fleksibel, tanpa harus mendatangi kantor bank. Kapan pun dan di mana pun, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan hanya melalui perangkat seluler. Selain itu, fitur-fitur yang ditawarkan dalam mobile banking sangat user-friendly, sehingga memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang dalam menjalankan aktivitas finansial sehari-hari. Kemudahan inilah yang menjadikan mobile banking sebagai salah satu layanan perbankan digital yang paling diminati saat ini.

3. Penggunaan mobile banking berpengaruh terhadap kemudahan layanan di masyarakat Kabupaten Sinjai. Hasil uji t menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan layanan. Semakin tinggi intensitas penggunaan mobile banking oleh masyarakat, semakin besar pula kemudahan yang mereka rasakan dalam melakukan transaksi perbankan, seperti transfer, pembayaran, hingga pengelolaan keuangan pribadi. Penggunaan mobile banking secara simultan juga berpengaruh terhadap kemudahan layanan. Hasil uji F menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking secara bersama-sama berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kemudahan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan berbagai fitur dalam mobile banking, seperti cek saldo, pembayaran tagihan, hingga

pembelian produk digital, mempercepat dan mempermudah aktivitas keuangan masyarakat

## **B. Saran**

### **1. Peningkatan Fitur dan Keamanan Mobile Banking**

Pihak bank perlu terus melakukan inovasi dalam pengembangan fitur-fitur mobile banking agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti mempercepat proses transaksi, memperluas pilihan pembayaran, serta memperkuat sistem keamanan untuk melindungi data nasabah.

### **2. Edukasi dan Sosialisasi Penggunaan Mobile Banking**

Perlu dilakukan edukasi yang berkelanjutan kepada masyarakat, terutama kepada kelompok usia lanjut dan masyarakat di daerah yang masih terbatas pemahamannya tentang teknologi, melalui seminar, media sosial, dan penyuluhan langsung di komunitas. Hal ini bertujuan agar manfaat penggunaan mobile banking dapat dirasakan secara luas.

### **3. Perluasan Jaringan Internet dan Infrastruktur Teknologi**

Dukungan infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil dan cepat sangat diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, pihak bank dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet dan pemerintah daerah untuk memperluas akses internet, khususnya di daerah yang masih mengalami keterbatasan koneksi.

#### **4. Pengembangan Layanan Konsumen yang Responsif**

Peningkatan kemudahan layanan juga harus diikuti dengan layanan pelanggan yang cepat, responsif, dan solutif. Dengan memberikan bantuan yang cepat dalam mengatasi kendala aplikasi, pihak bank akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan mobile banking.

#### **5. Pengkajian Faktor-Faktor Lain dalam Penelitian Selanjutnya**

Untuk penelitian mendatang, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti tingkat literasi digital, persepsi keamanan, kualitas jaringan internet, serta faktor sosial-ekonomi masyarakat, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan layanan melalui penggunaan mobile banking.

Dengan diterapkannya saran-saran ini, diharapkan mobile banking dapat terus berkembang menjadi layanan yang semakin praktis, aman, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah Tafsir Per Kata Surat Al-Baqarah* : 168, (Bandung : Syaamil Quran, 2010)
- Abdullah, Boedi dan Saebani, Beni Ahmad (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam (muamalah)*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Abi Fadlan Rizki Yudhi Dewantara, (2018), *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis.
- Aditia wardana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking (M Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen 2, vol. 10 (September 2015).
- Annisa Fitri Iriani (2018), *minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada nasabah bank syariah mandiri kota palopo*, Journal of Islamic Management and Bussines.
- Brata, Atep Adya, (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Darmeinis & Yenny, (2022), *Persepsi Penggunaan Mobile banking terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi*.
- Dwitya Pratiwi Wulandari (2018), *faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking pada pt bank syariah mandiri kantor cabang lubuk pakam*.
- Fadlan, (2018), *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Hutabarat (2010), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandir*.
- Irwan, *Indonesia Customer Statisfaction* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004).
- Ladesman (2018), *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Bankin*.

Lidia Sihotang, Agustiawan, Upaya meningkatkan pemahaman dan keamanan dalam penggunaan aplikasi brimo kepada nasabah di PT Bank Indonesia.

Loina, (2001). *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta: CV Lakolo.

Mattila (2003), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*.

Melya Indrianti (2022), *Pengaruh Persepsi Karyawan PT Metropack Cikarang Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi ovo*, Jurnal of management.

Moenir (1992), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara, hal.16 Kotler, Philip, (2003), *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Nabila Zubaidi, Dwi Cahyono, Astrid Maharani, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan*.

Nurdin, N. (2016). *The Roles of Information Technology in Islamic Bank Knowledge Management: A study of Two Syariah Banks in Palu*. Hunafa: Jurnal Studia Islami.

Nurdin, N., & Yusuf, K. (2020). Knowledge management lifecycle in Islamic bank: the case of syariah banks in Indonesia. *International Journal of Knowledge Management Studies*.

Nurdin, N., & Yusuf, K. (2020). Knowledge management lifecycle in Islamic bank: the case of syariah banks in Indonesia. *International Journal of Knowledge Management Studies*.

peneliti ini menemukan bahwa (2020), *Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan.

Putro Ismed Hasan, *Bank BRI Terbaik di Awal Millennium* (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2004).

Rezki Arianty Akob Zulfikry Sukarno (2022), *pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank bumh di makassar*, Jurnal Maksipreneu.

Riri Ayu Sugiarti, Enjang Suherman, Laras Ratu Khalida, *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan BNITapcash Di Penggemar Nctzen Pada Grup Facebook.*

Robby Kurniawan, Sri Narti,Indria (*View of Mobile banking As A Communication Media For Banking Services At Bank BTN Bengkulu Branch*, n.d.).

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.

Suparlan (2000), *cost managemen, jakarta pusat* : salemba empat.

Supriyono (2011), *Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Melalui Penggunaan Mobile Bank.*



## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEMUDAHAN LAYANAN PERBANKAN BAGI NASABAH DI KABUPATEN SINJAI

#### 1. Identitas Data Responden

Petunjuk Pengisian:

Berilah jawaban beberapa pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin :

#### 2. Pertanyaan Kuesioner

Petunjuk Pengisian:

Bacalah dengan teliti dan seksama kemudian beri tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai pilihan anda.

SS	Sangat Setuju
S	Setuju
N	Netral
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju



## KUESIONER PENELITIAN

### 1. Variabel Independen (X)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa mobile banking memudahkan saya melakukan transaksi perbankan tanpa harus ke kantor cabang.					
2.	Saya menggunakan mobile banking karena fiturnya lengkap dan mudah dipahami.					
3.	Aplikasi mobile banking yang saya gunakan jarang mengalami gangguan saat diakses.					
4.	Mobile banking membantu saya menghemat waktu dalam mengakses layanan perbankan.					
5	Saya merasa aman dan nyaman menggunakan mobile banking untuk berbagai transaksi.					
6	Saya lebih memilih menggunakan mobile banking dibandingkan layanan perbankan lainnya.					
7	Informasi saldo dan mutasi rekening mudah saya akses melalui mobile banking.					
8	Layanan customer service melalui mobile banking cukup responsif dan membantu.					
9	Saya merasa pengoperasian mobile banking sangat praktis dalam kehidupan sehari-hari.					
10	Saya sering merekomendasikan penggunaan mobile banking kepada orang lain karena kemudahannya					

## KUESIONER PENELITIAN

### 2. Variabel Dependent (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi perbankan sejak menggunakan mobile banking.					
2.	Mobile banking mempermudah saya dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja..					
3.	Proses transaksi melalui mobile banking berlangsung cepat dan efisien.					
4.	Mobile banking memudahkan saya dalam melakukan pembayaran tagihan atau pembelian.					
5	Informasi terkait layanan perbankan mudah saya temukan melalui aplikasi mobile banking.					
6	Fitur-fitur yang tersedia dalam mobile banking mempermudah pengelolaan rekening saya.					
7	Mobile banking mengurangi kebutuhan saya untuk datang langsung ke bank.					
8	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mobile banking.					
9	Mobile banking membantu saya untuk lebih cepat mengambil keputusan finansial.					
10	Mobile banking meningkatkan kenyamanan saya dalam bertransaksi dengan bank.					

## HASIL OLAH DATA

### Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	67	44.7	44.7	44.7
	Perempuan	83	55.3	55.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

tabel 4.2

### jenis pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Mahasiswa	90	60%
2	Petani	30	20%
3	Ibu Rumah Tangga	30	20%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

### Hasil uji validitas (X<sub>1</sub>)

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 10% (150)	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,545	0,159	Valid
X <sub>2</sub>	0,543	0,159	Valid
X <sub>3</sub>	0,459	0,159	Valid
X <sub>4</sub>	0,540	0,159	Valid
X <sub>5</sub>	0,497	0,159	Valid
X <sub>6</sub>	0,495	0,159	Valid
X <sub>7</sub>	0,530	0,159	Valid
X <sub>8</sub>	0,597	0,159	Valid

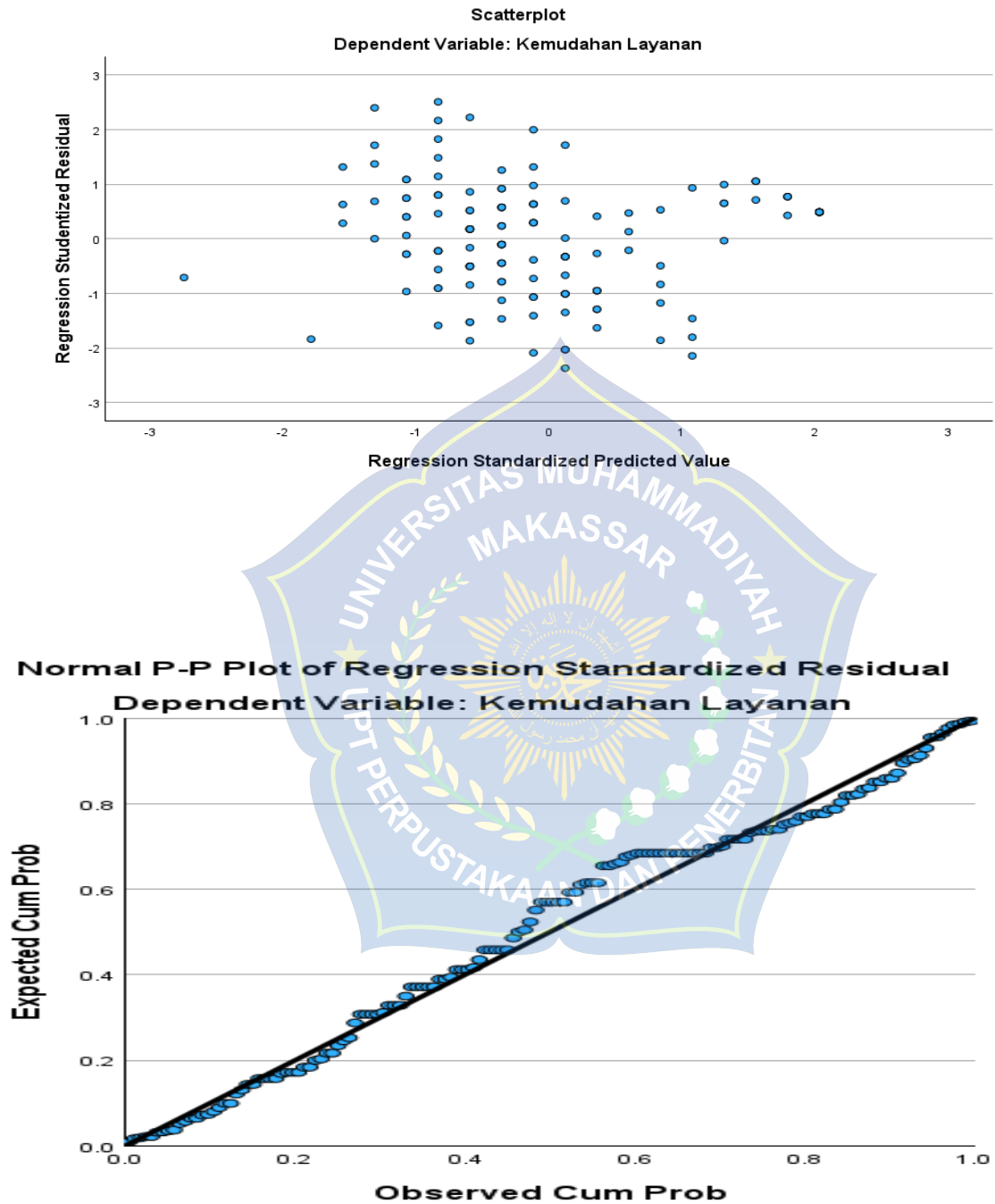
X <sub>9</sub>	0,561	0,159	Valid
X <sub>10</sub>	0,528	0,159	Valid

### Hasil Uji Validitas (Y<sub>1</sub>)

Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel 10% (150)	Keterangan
Y <sub>1</sub>	0,595	0,159	Valid
Y <sub>2</sub>	0,640	0,159	Valid
Y <sub>3</sub>	0,642	0,159	Valid
Y <sub>4</sub>	0,589	0,159	Valid
Y <sub>5</sub>	0,550	0,159	Valid
Y <sub>6</sub>	0,556	0,159	Valid
Y <sub>7</sub>	0,556	0,159	Valid
Y <sub>8</sub>	0,618	0,159	Valid
Y <sub>9</sub>	0,514	0,159	Valid
Y <sub>10</sub>	0,525	0,159	Valid

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
penggunaan mobile banking	0,714	Reliabel
kemudahan layanan	0,780	Reliabel



**Coefficients<sup>a</sup>**

<b>Model</b>		<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
1	(Constant)	7,200	2,403		2,996	.003
	Penggunaan Mobile Banking	.828	.058	.763	14,360	.001

**Model Summary<sup>b</sup>**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.579	2.94553
a. Predictors: (Constant), penggunaan mobile banking				
b. Dependent Variable: kemudahan layanan				

**IDENDITAS RESPONDEN**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>x1_1</b>	<b>x1_2</b>	<b>x1_3</b>	<b>x1_4</b>	<b>x1_5</b>	<b>x1_6</b>	<b>x1_7</b>	<b>x1_8</b>	<b>x1_9</b>	<b>x1_10</b>	<b>Total</b>
1	Muhammad Shafran	Laki-laki	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	40
2	Muhammad shafe	Laki-laki	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
3	bure liheng	Laki-laki	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	38
4	Asrianti putri	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	Yusril Nurdin	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	Muhammad Shafran	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
7	Armiadi	Laki-laki	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	37
8	Annisa Nurul Ridani H	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
9	Romeo Pandu Satrio	Laki-laki	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	37
10	Ayudia Amran	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	Aprilia	Perempuan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	Zahra Zalzabila	Perempuan	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
13	suryani assifa	Perempuan	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
14	Febi Adelia	Perempuan	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	45
15	Hajrah Niasmin Suci	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	azizah putri	Perempuan	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45

17	Sri ayu nengsi	Perempuan	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
18	Sube	Laki-laki	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
19	AAMIIN TA	Laki-laki	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	43
20	Sulis Rihadatuoul Aisya	Perempuan	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
21	Dzulfikar Jamaluddin	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
22	Qalbi	Perempuan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
23	Rahmat	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	CINTA	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	AHMAD ALIF MAULANA	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	Meliani	Perempuan	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	44
27	fitriah	Perempuan	4	5	4	3	5	3	3	5	4	3	39
28	bila	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	Elsa Damayanti	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	Khusnul Maarif	Laki-laki	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
31	rizky	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	Hijrah	Perempuan	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
33	Syahril	Laki-laki	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
34	Anggi	Perempuan	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
35	Taufan	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	Siti Aliyah Zhafirah	Perempuan	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	46
37	Malika putri	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	alisa	Perempuan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
39	Santi Herawati	Perempuan	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	41
40	Khairil al azizi	Laki-laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	Anita Aprianti	Perempuan	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
42	Lamadarukeng bare	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
43	Mukhlisah Amaliah	Perempuan	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	44
44	Haeruddin,s.pd.	Laki-laki	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
45	MIFTAHUL JANNAH	Perempuan	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
46	Ryan	Laki-laki	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	41
47	Muliani	Perempuan	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
48	Reni juniasti	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
49	Qadaria Afriliani	Perempuan	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
50	Fitriani	Perempuan	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	41
51	marsya	Perempuan	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	47
52	Julia Ariyanti	Perempuan	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	34

53	Rusma	Perempuan	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39
54	Agustina	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	Alfina Syam	Perempuan	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
56	Adinda	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	Sri Wahyuningsih	Perempuan	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	47
58	Aditya Pratama	Laki-laki	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	42
59	Siti Nurhaliza	Perempuan	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	40
60	Dedi Irawan	Laki-laki	4	3	5	3	5	4	5	3	4	3	39
61	Rahmawati Aziz	Perempuan	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	39
62	Ahmad Fauzan	Laki-laki	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	40
63	Nurul Aini	Perempuan	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	38
64	Budi Santoso	Laki-laki	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	36
65	Fitriani Putri	Perempuan	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	35
66	Rizki Maulana	Laki-laki	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	46
67	Dewi Sartika	Perempuan	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	39
68	Andika Saputra	Laki-laki	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	42
69	Intan Permata	Perempuan	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	39
70	Fajar Nugroho	Laki-laki	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	38
71	Sri Wahyuni	Perempuan	5	3	4	3	5	5	3	4	4	3	39
72	Rudi Hartono	Laki-laki	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	42
73	Diah Ayu	Perempuan	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	39
74	Aldi Firmansyah	Laki-laki	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	43
75	Maya Sari	Perempuan	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	40
76	Bambang Supriyadi	Laki-laki	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	42
77	Eka Lestari	Perempuan	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	43
78	Doni Prakoso	Laki-laki	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	38
79	Lestari Ayuningtyas	Perempuan	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	43
80	Hendri Kurniawan	Laki-laki	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	41
81	Rina Marlina	Perempuan	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	42
82	Yoga Saputra	Laki-laki	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	42
83	Dwi Novita	Perempuan	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	40
84	Yudi Prabowo	Laki-laki	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	40
85	Nia Ramadhani	Perempuan	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	46
86	Arif Wibowo	Laki-laki	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	40
87	Luluk Khoiriyah	Perempuan	4	5	3	5	5	5	3	4	4	3	41
88	Dimas Hidayat	Laki-laki	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	40



89	Wulan Sari	Perempuan	4	3	3	5	5	3	5	3	4	5	40
90	Eko Susanto	Laki-laki	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	40
91	Mega Puspita	Perempuan	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	37
92	Sandi Pratama	Laki-laki	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	43
93	Laila Fauziah	Perempuan	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	39
94	Anwar Sadat	Laki-laki	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	37
95	Ayu Lestari	Perempuan	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	40
96	Wahyu Nugraha	Laki-laki	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	40
97	Hesti Oktaviani	Perempuan	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	41
98	Toni Wijaya	Laki-laki	3	5	4	3	5	5	5	3	5	4	42
99	Yunita Rahma	Perempuan	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	39
100	Guntur Ardiansyah	Laki-laki	5	3	3	5	4	5	3	3	3	5	39
101	Putri Ayunda	Perempuan	3	5	5	4	4	3	3	3	5	3	38
102	Iwan Setiawan	Laki-laki	3	3	3	4	3	5	3	4	5	3	36
103	Melani Safitri	Perempuan	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	35
104	Andriansyah	Laki-laki	4	4	5	3	5	3	4	3	3	3	37
105	Murniati	Perempuan	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	37
106	Reza Mahendra	Laki-laki	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	37
107	Desi Indrawati	Perempuan	5	4	5	3	5	3	5	3	4	5	42
108	Kurniawan Saputra	Laki-laki	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	41
109	Yulianti	Perempuan	5	4	5	5	3	3	3	4	4	4	40
110	Haris Ramadhan	Laki-laki	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	43
111	Dinda Karina	Perempuan	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	39
112	Taufik Hidayat	Laki-laki	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	42
113	Sari Amalia	Perempuan	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	36
114	Hendra Gunawan	Laki-laki	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	42
115	Ningsih	Perempuan	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	42
116	Irwan Kurnia	Laki-laki	5	3	3	3	4	5	5	4	3	4	39
117	Tiara Annisa	Perempuan	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	36
118	M. Ridwan	Laki-laki	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	40
119	Dela Novita	Perempuan	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	38
120	Slamet Riyadi	Laki-laki	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	41
121	Lusi Amelia	Perempuan	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	38
122	Bayu Nugroho	Laki-laki	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	41
123	Fina Yuliana	Perempuan	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	38
124	Riyan Pratama	Laki-laki	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	46

125	Melati Indah	Perempuan	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	41
126	Adi Cahyono	Laki-laki	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	39
127	Salma Fitria	Perempuan	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	42
128	Dani Firmansyah	Laki-laki	4	5	3	4	3	3	4	5	3	5	39
129	Vina Oktaviani	Perempuan	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	42
130	Zulkifli Hasan	Laki-laki	4	4	3	3	5	5	5	3	5	5	42
131	Andini Septiani	Perempuan	4	3	3	5	3	5	4	5	3	5	40
132	Marwan Effendi	Laki-laki	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	41
133	Ika Yuningsih	Perempuan	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	40
134	Fachri Alamsyah	Laki-laki	4	4	5	5	5	3	3	5	4	5	43
135	Reni Marlia	Perempuan	4	5	3	3	3	4	3	3	5	5	38
136	Iqbal Maulana	Laki-laki	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	42
137	Tika Damayanti	Perempuan	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	41
138	Aldi Nugraha	Laki-laki	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	41
139	Nadia Safira	Perempuan	3	5	5	3	5	3	5	4	3	5	41
140	Faizal Arifin	Laki-laki	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	45
141	Gita Novita	Perempuan	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	37
142	Sulaiman	Laki-laki	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	38
143	Ratna Dewi	Perempuan	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	40
144	Bima Arya	Laki-laki	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	38
145	Sherly Oktavia	Perempuan	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3	39
146	Gani Prasetyo	Laki-laki	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	42
147	Vira Anjani	Perempuan	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	38
148	Syahrul Anam	Laki-laki	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	45
149	Yeni Marlina	Perempuan	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	37
150	Hasyim Asyari	Laki-laki	3	5	5	4	3	3	3	5	4	5	40

### Analisis Penggunaan Mobile Banking (X)

- a. saya merasa lebih mudah melakukan transaksi perbankan sejak menggunakan mobile banking

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	57	38,0%
3	Netral	30	20,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- b. Saya menggunakan mobile banking karena fiturnya lengkap dan mudah dipahami.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	56	37,3%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	39	26,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- c. Saya menggunakan mobile banking karena fiturnya lengkap dan mudah dipahami.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	54	36,0%
2	Setuju	49	32,7%
3	Netral	47	31,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- d. Mobile banking membantu saya menghemat waktu dalam mengakses layanan perbankan.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	68	45,3%
2	Setuju	52	34,7%
3	Netral	30	20,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- e. Saya merasa aman dan nyaman menggunakan mobile banking untuk berbagai transaksi.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	60	40,0%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	35	23,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- f. Saya lebih memilih menggunakan mobile banking dibandingkan layanan perbankan lainnya.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	59	39,3%
2	Setuju	45	30,0%
3	Netral	46	30,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- g. Informasi saldo dan mutasi rekening mudah saya akses melalui mobile banking.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	53	35,3%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		

5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- h. Layanan customer service melalui mobile banking cukup responsif dan membantu.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	54	27,3%
2	Setuju	55	36,7%
3	Netral	41	27,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- i. Saya merasa pengoperasian mobile banking sangat praktis dalam kehidupan sehari-hari.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	58	38,7%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

- j. Saya sering merekomendasikan penggunaan mobile banking kepada orang lain karena kemudahannya.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	26,0%
2	Setuju	48	32,0%
3	Netral	39	26,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

### Uji Frekuensi Tingkat Pelayanan (Y)

- a. Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi perbankan sejak menggunakan mobile banking.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	69	46,0%
2	Setuju	46	30,7%
3	Netral	35	23,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- b. Mobile banking mempermudah saya dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	51	34,0%
2	Setuju	57	38,0%
3	Netral	42	28,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- c. Proses transaksi melalui mobile banking berlangsung cepat dan efisien.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	65	24,7%
2	Setuju	48	32,0%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- d. Mobile banking memudahkan saya dalam melakukan pembayaran tagihan atau pembelian.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	50	33,3%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		

5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- e. Informasi terkait layanan perbankan mudah saya temukan melalui aplikasi mobile banking.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	56	37,3%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	36	24,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- f. Fitur-fitur yang tersedia dalam mobile banking mempermudah pengelolaan rekening saya.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	52	34,7%
2	Setuju	60	40,0%
3	Netral	38	25,3%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- g. Mobile banking mengurangi kebutuhan saya untuk datang langsung ke bank.

NO	Pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	64	42,7%
2	Setuju	50	33,3%
3	Netral	36	24,0%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- h. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan mobile banking.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	63	42,0%
2	Setuju	53	35,3%
3	Netral	34	22,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- i. Mobile banking membantu saya untuk lebih cepat mengambil keputusan finansial.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	50	33,3%
2	Setuju	63	42,0%
3	Netral	37	24,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

- j. Mobile banking meningkatkan kenyamanan saya dalam bertransaksi dengan bank.

NO	pernyataan	F	%
1	Sangat setuju	61	20,7%
2	Setuju	58	38,7%
3	Netral	31	20,7%
4	Tidak setuju		
5	Sangat tidak setuju		
	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>



## LEMBAR IZIN PENELITIAN


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865388 Makassar 90221 e-mail: lp3m@punismuh.ac.id

Nomor : 6655/05/C.4-VIII/IV/1446/2025

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

09 April 2025 M

11 Syawal 1446

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2650/FAI/05/A.2-II/III/1446/2025 tanggal 9 April 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUH. YUSUF H.

No. Stambuk : 10525 1107221

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEMUDAHAN LAYANAN PERBANKAN BAGI NASABAH KABUPATEN SINJAI"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 11 April 2025 s/d 11 Juni 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua-LP3M,

 Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761



**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Persatuan Raya No. 116, Kelurahan Biringere Kabupaten Sinjai Telpon : (0482) 21069 Fax : (0482) 22450 Kode Pos : 92612 Kabupaten Sinjai

Nomor : 00277/16/01/DPM-PTSP/IV/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Yth. Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah

Di  
Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 7484/S.01/PTSP/2025, Tanggal 15 April 2025 Perihal Penelitian .  
 Bahwa Mahasiswa/Peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama : MUH. YUSUF H.  
 Tempat / Tanggal Lahir : Makassar/03 April 2002  
 Nama Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 NIM : 105251107221  
 Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Pekerjaan : Mahasiswa S1  
 Alamat : Mattirowalie, Kel./Desa Mattirowalie, Bontocani, Kabupaten Bone

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi, Dengan Judul : **PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP KEMUDAHAN LAYANAN PERBANKAN BAGI NASABAH DI KABUPATEN SINJAI**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 15 April s/d 15 Mei 2025  
 Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
  2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
  3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
  4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas; dan
  5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai  
 Pada tanggal : 21 April 2025

a.n. **BUPATI SINJAI**  
**KEPALA DINAS,**



Ditandatangani secara elektronik oleh

**LUKMAN DAHLAN, S.I.P. M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc  
 NIP : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar
3. Yang Bersangkutan ( Muh. Yusuf H)
4. Arsip



## HASIL DOKUMENTASI











## KETERANGAN BEBAS PLAGIAT



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Muh Yusuf H

Nim : 105251107221

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10%	10 %
2	Bab 2	8%	25 %
3	Bab 3	10%	10 %
4	Bab 4	8%	10 %
5	Bab 5	2%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 15 Mei 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

BAB I Muh Yusuf H 105251107221

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

4%

★ Ratnawaty Marginingsih. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)", Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020

Publication

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%





BAB II Muh.Yusuf H Nim : 105251107221

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Pertamina

Student Paper

2%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

3

Bonifasius Tano. "KINERJA APARAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR CAMAT SANTIAN KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN", Jurnal Poros Politik, 2021

Publication

1%

4

devjavasoft.org

Internet Source

1%

5

sinta.unud.ac.id

Internet Source

1%

6

es.scribd.com

Internet Source

1%

7

okeinvesting.com

Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



BAB III Muh Yusuf H Nim : 105251107221

ORIGINALITY REPORT

10% LULU 10%

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ repository.iainpare.ac.id

Internet Source

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

Off



BAB IV Muh Yusuf H Nim : 105251107221

ORIGINALITY REPORT

**8%** **LULUS** **8%** **3%** **4%**  
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dpmptsp.sulselprov.go.id Internet Source	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

BAB V Muh Yusuf H Nim : 105251107221

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX



2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ picgarut.id

Internet Source

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%

