

**PENGARUH KEMANFAATAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN
FLEKSIBILITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BPD MOBILE BANKING OLEH
NASABAH BANK BPD BALI KC NEGARA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Strata (1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disusun Oleh:

Irma Agustina
NIM. E20191176

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2023**


**PENGARUH KEMANFAATAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN
FLEKSIBILITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BPD MOBILE BANKING OLEH
NASABAH BANK BPD BALI KC NEGARA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas K.H Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana Strata (1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Oleh :

Irma Agustina
NIM. E20191176



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si, CHRA
196808072000031001

**PENGARUH KEMANFAATAN, KETERSEDIAAN FITUR DAN
FLEKSIBILITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN BPD MOBILE BANKING OLEH
NASABAH BANK BPD BALI KC NEGARA**

SKRIPSI

Telah diuji diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata (1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 30 November 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Roni Subhan, M.Pd.
NIP. 197103062005011001



Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM.
NUP. 20190718


Anggota:

1. **Dr. Abdul Rokhim, M.E.I.**

2. **Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si, CHRA**

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۚ

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan,

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)¹



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya”, (Jakarta:Kemenag, 2019).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat & karunia-Nya sehingga penulis dengan segala kekurangannya dapat menuntaskan skripsi ini dengan tanpa kendala. Dengan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta Bapak Solihin dan Ibu Mila Kurniasih yang selalu mendukung, menyemangati dan selalu mendoakan setiap proses dalam menyelesaikan pendidikan yang ditempuh.
2. Adikku tersayang Ahmad Zain Adi Putra yang juga sedang mengenyam pendidikan.
3. Tante Mariana dan Rofi'ah yang memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Perbankan Syariah 4 angkatan 2019 yang telah memberikan banyak pengalaman selama perkuliahan.
5. Semua pihak yang telah memberikan semangat, do'a dan turut membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga proses penyelesaian skripsi sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) dapat terselesaikan dengan baik dan juga lancar. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat serta hidayahnya sehingga dapat membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini yakni agama Islam.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari rintangan dan juga hambatan, namun pada akhirnya dapat dilalui dengan adanya dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu ucapan terima kasih ini penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku rektor Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember
4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.

5. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
6. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Dosen Penasihat Akademik.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.
8. Bapak I Wayan Swiantara dan pihak Bank BPD Bali KC Negara yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Semua pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.



Jember, 27 September 2023

Irma Agustina
E20191176

ABSTRAK

Irma Agustina, 2023: Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara.

Kata Kunci: kemanfaatan, ketersediaan fitur, fleksibilitas, BPD *Mobile Banking*.

Bank BPD Bali merupakan Bank Pembangunan Daerah yang berbentuk badan usaha milik daerah Provinsi Bali. Bank Pembangunan Daerah Bali didirikan pada tanggal 5 Juni 1962 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6/DPR.DGR/1965 dan menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan Akta Pendirian Nomor 7 tanggal 12 Mei 2004.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu : 1) Apakah kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara? 2) Apakah ketersediaan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara? 3) Apakah fleksibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara? 4) Apakah kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara?

Tujuan dari penelitian ini yaitu : 1) Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara. 2) Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur layanan terhadap terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara. 3) Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas layanan terhadap terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara. 4) Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan secara simultan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BPD Bali KC Negara dengan jumlah sampel 100 orang. Analisis yang digunakan adalah uji instrument, uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinan (R^2), Uji T dan Uji F.

Hasil penelitian ini yaitu : 1) Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali KC Negara. 2) Ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali KC Negara. 3) Fleksibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali KC Negara. 4) Kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada nasabah Bank BPD Bali KC Negara.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	10
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian.....	13
H. Hipotesis	14
I. Sistematika Pembahasan	16

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	40
D. Analisis Data	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	49
A. Gambaran Objek Penelitian.....	49
B. Penyajian Data.....	61
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis	71
D. Pembahasan.....	81
BAB IV PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Matrik Penelitian	
2. Kuesioner Penelitian	
3. Tabulasi Data Kuesioner	
4. Hasil Output SPSS	
5. Pernyataan Keaslian Tulisan	

6. Surat Izin Penelitian
7. Surat Selesai Penelitian
8. Jurnal Penelitian
9. Surat Lulus Turnitin
10. Surat Selesai Bimbingan
11. Biodata



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking BPD KC Negara	6
Tabel 1.2 Indikator Penelitian	11
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Bobot Kategori	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Usia	61
Tabel 4.3 Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Lama Menggunakan Mobile Banking	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Angket Variabel Kemanfaatan	64
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Angket Variabel Ketersediaan Fitur	66
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Variabel Fleksibilitas	68
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Variabel Minat	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedasitas	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
Tabel 4.16 Hasil Uji T	89
Tabel 4.17 Hasil Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada masa sekarang telah menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya adalah transaksi bisnis yang dapat dilakukan secara online. Perkembangan teknologi dan informasi memberikan dampak yang luar biasa. Perkembangan teknologi ini ditandai dengan munculnya teknologi baru pada berbagai bidang, tidak terkecuali pada bidang perbankan. Hal ini tentunya menjadi peluang bagi dunia perbankan untuk ikut andil dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Menyediakan layanan online dalam melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan tentu akan memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi para nasabah. Kemudahan dan kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan mobile banking.²

Mobile banking merupakan sebuah layanan transaksi keuangan online dengan menggunakan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet. Mobile banking juga merupakan fasilitas layanan transaksi yang menggunakan jaringan internet yang dapat diakses 24 jam. Kelebihan dari menyediakan layanan mobile banking bagi bank adalah menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan

² Iqbal, Johandri, et.al. "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*", *Global Financing Accounting Journal*, vol 05, no. 02 (Oktober, 2021):25-36.

dengan alat elektronik. Bagi nasabah yang menggunakan mobile banking akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Penggunaan mobile banking memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang dan waktu.³

Hasil survey Lembaga Riset Marketing Research Indonesia (MARS) mengatakan bahwa 35% dari seluruh kegiatan online yang dilakukan dirumah akan beralih pada layanan M-Banking. Berdasarkan survey yang dilakukan Sharing Vision, penggunaan mobile banking meningkat pada tahun 2022 sebesar 56%. Pengguna mobile banking ini melebihi penggunaan layanan channel e-banking lainnya seperti internet banking dengan persentase 26%, ATM yang menduduki peringkat ketiga pada persentase 16%, dan kemudian SMS Banking dengan persentase 8%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa mobile banking ini terlihat menjadi saluran perbankan populer dan dominan dikalangan konsumen mobile commerce. Meningkatnya pengguna *mobile banking* menandakan layanan dan fitur yang ada pada mobile banking dapat menarik nasabah karena penggunaannya dirasa bermanfaat seperti mempermudah pekerjaan dan lebih efisien digunakan untuk melakukan transaksi keuangan .⁴

³ Rahmawati dan Dhalilah Shuba Haq, “*Mobile Banking Analisa Penggunaan pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe: Model (TAM)*”, *Ihtiyah*, Vol .3, No. 2 (September,2019):

⁴ Sharing Vision Survey, “e-Channel, Fintech, eCommerce dan eLifestyle 2022”. <https://sharingvision.com/2022/survey-2022-sharing-vision-mobile-banking-menjadi-primadona/> Diakses pada tanggal 20 Januari 2023.

Menurut Jogiyanto (2008) dalam Risma manfaat ialah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaan yang dilakukannya. Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas, sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda dengan individu lainnya, tergantung dengan seberapa besar seseorang mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka.⁵

Upaya-upaya dalam meningkatkan kepercayaan juga merupakan kepercayaan pada keberagaman fitur layanan yang terdapat pada Mobile Banking. Agar konsumen merasa puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Fitur layanan adalah persepsi nasabah terhadap layanan yang disediakan Mobile Banking. Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk.⁶

Fitur merupakan suatu hal yang dapat dipertimbangkan pula oleh seseorang jika menggunakan suatu produk. Seseorang akan selalu menyelaraskan fitur yang ada pada produk dengan taksiran yang

⁵ Risma Afifah, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank syariah Mandiri" (Skripsi, UIN Jakarta, 2017), 32.

⁶ Badarudin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Margin*, vol. 1, no, 1 (September,2021): 3.

ditawarkan. Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhannya dapat terpenuhi oleh fitur layanan yang ada dalam menu Mobile Banking maka akan mempengaruhi nasabah dalam penggunaan Mobile Banking. Kemudahan pengguna adalah Faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan Perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan Mobile Banking. Tidak hanya fitur layanan yang menjadi pertimbangan nasabah menggunakan mobile banking. Banyaknya pengguna mobile banking dikarenakan layanan ini dapat dengan mudah digunakan serta lebih fleksibel.⁷

Fleksibilitas dapat dijabarkan sebagai fungsi untuk dapat menyesuaikan dengan waktu, tempat, dan kapan penggunaan pelayanan tersebut harus digunakan oleh nasabah. Fleksibilitas mempermudah nasabah dalam siklus pelayanan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.⁸ Fleksibilitas merupakan komponen penting untuk memutuskan menggunakan aplikasi teknologi baru yang menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Semakin mudah bagi nasabah untuk mencapai tujuannya maka semakin tinggi kesempatan nasabah tersebut untuk menggunakan mobile banking di masa depan.⁹

⁷ Achmad Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Surabaya", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 3. (2019).

⁸ Parthasarty, "Relating Strategy and Structure to Flexible Automation a Test of Fit and Performance Implications," *Strategic Management Journal*. Vol.14, No. 7 (1993): 529-549.

⁹ Nzabirinda Etiene, "The Influence of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction", *International Journal of Scientific and Engineering*, Vol. 11., No.06 (Juni, 2020):20.

Salah satu Bank Umum Konvensional penyedia layanan *Mobile Banking* adalah Bank Pembangunan Daerah Bali. Bank Pembangunan Daerah Bali adalah sebuah perseroan terbatas yang menyelenggarakan kegiatan usaha dibidang perbankan, yang mana bank ini berbentuk badan usaha milik daerah Provinsi Bali dengan kepemilikan sebesar 35,45%. Layanan mobile banking Bank BPD Bali melalui aplikasinya BPD Bali Mobile diketahui dalam 4 tahun terakhir memiliki volume penggunaan mobile banking meningkat seiring dengan pergerakan pertumbuhan digitalisasi yang dilakukan Bank BPD Bali. Pada tahun 2019 penggunaan mobile banking sebesar 17,49%, pada tahun 2020 meningkat pada persentase 22,29%, pada tahun 2021 penggunaan mobile banking meningkat kembali pada 28,05%, kemudian pada tahun 2022 volume penggunaan mobile banking berada pada persentase 39,9%.¹⁰ Bank BPD Bali secara insentif melakukan pengembangan ekosistem digital dengan terus menerus meningkatkan transformasi digital melalui layanan perbankan. Upaya tersebut dibuktikan dengan meraih beberapa penghargaan *Top Digital Implementation 2022, The Best Bank In Digital Service* dan *Top Digital Corporate Brand Award 2022 (Special Achievement For BUMN, Subsidiary BUMN & BUMD)*, selain itu juga pada tahun 2022 Bank BPD Bali meraih penghargaan *Diamond Trophy* dengan kriteria Bank Berpredikat Sangat Bagus Selama 20 Tahun.¹¹

¹⁰ <https://bali.bisnis.com/read/20220810/538/1565162/transaksi-mobile-banking-di-bpd-bali-tumbuh-53-persen>, diakses 11 Januari 2023.

¹¹ BPD Bali, "Laporan Tahunan Bank," 2022.

Bank Pembangunan Daerah Bali KC Negara adalah salah satu Kantor Cabang di antara 14 kantor cabang Bank BPD Bali yang tersebar di wilayah Provinsi Bali. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 24 Negara.¹² Bank BPD Bali KC Negara merupakan salah satu Bank dengan KCP terbanyak se Kabupaten Jembrana dengan 2 KCP, BNI memiliki 2 KCP, BRI dengan 1 KCP, BCA memiliki 1 KCP, Mandiri memiliki 2 KCP, BTN memiliki 2 KCP dan BSI dengan 1 KCP. Bank BPD Bali KC Negara memberikan kemudahan pada nasabah dalam bertransaksi secara online, serta meningkatkan tingkat pembayaran secara online melalui layanan mobile banking. Berikut ini adalah jumlah pengguna *mobile banking* pada Bank BPD Bali KC Negara:¹³

Tabel 1.1

Jumlah pengguna Mobile Banking pada BPD Bali KC Negara

Oktober 2022 – Februari 2023

No.	Bulan	Jumlah
1.	Oktober	10.631
2.	November	10.823
3.	Desember	11.071
4.	Januari	11.338
5.	Februari	11.515

Sumber : Bank BPD Bali KC Negara

¹² BPD Bali, "Laporan Tahunan Bank," 2022.

¹³ BPD Bali, "Laporan Tahunan Bank," 2022.

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa adanya kenaikan tingkat penggunaan mobile banking pada Bank BPD Bali KC Negara. Pada bulan Oktober jumlah pengguna *mobile banking* mencapai 10.631 dan terus menerus meningkat sampai dengan bulan Februari sejumlah 11.515. Meningkatnya penggunaa mobile banking dipengaruhi oleh meningkatnya layanan melalui *digital mobile banking* dengan menyediakan keberagaman fitur yang bermanfaat bagi nasabah selaku pengguna *mobile banking*. Meningkatnya pengguna M-Banking berdampak pada meningkatnya transaksi perbankan secara online yang mana hal tersebut juga berdampak pada menurunnya transaksi secara offline. Hal ini menunjukkan adanya perubahan perilaku dan kebiasaan nasabah yang mulai mengarah pada transaksi M-Banking melalui perangkat digital yang memberikan kemudahan kepada nasabah.¹⁴

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah BPD Bali terhadap adopsi layanan mobile banking Bank BPD Bali di kota Negara yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara”**

¹⁴ Iqbal, Johandri, et.al. “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, *Global Financing Accounting Journal*, vol 05, no. 02 (2021):25.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara?
2. Apakah ketersediaan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara?
3. Apakah fleksibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara?
4. Apakah kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas peneliti melakukan penelitian yang bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fitur layanan terhadap terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara.

3. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas layanan terhadap terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan secara simultan terhadap minat nasabah pengguna BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai diharapkan dapat diambil bebrapa manfaat dari penulisan penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk pengaplikasian dari teori yang dipelajari di bangku perkuliahan. Menambah pengalaman dan menjadi sarana pelatihan dalam memecahkan masalah sebelum terjun pada dunia kerja.

2. Bagi akademisi

Untuk menambah wawasan dan referensi mengenai kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan mobile banking. Sebagai acuan dan juga referensi pada penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penerapan minat bertransaksi secara online,

sehingga penggunaannya bisa sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dalam hubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk transaksi perbankan secara online.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁵ Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini antara lain :

- a. Variabel bebas (Independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan yakni : kemanfaatan(X1), ketersediaan fitur (X2) dan fleksibilitas layanan (X3).
- b. Variabel terikat (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat yang digunakan yakni Minat Nasabah(Y).

2. Indikator Variabel

Adapun indikator yang digunakan sebagai dasar untuk menyusun pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut :

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta,2019), 38.

Tabel 1.2
Indikator Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR
Kemanfaatan	a. <i>Improves Job Performance</i> b. <i>Increases Productivity</i> c. <i>Enhances Effectiveness</i> d. <i>Useful</i>
Ketersediaan Fitur	a. Kemudahan akses informasi produk dan layanan b. Keberagaman layanan transaksi c. Keberagaman fitur d. Inovasi produk
Fleksibilitas	a. <i>Time flexibilitiy</i> b. <i>Timing flexibility</i> c. <i>Place flexibility</i>
Minat	a. Ketertarikan pada layanan mobile banking b. Perasaan senang dalam menggunakan mobile banking c. Kecenderungan untuk menggunakan mobile banking

Sumber : Data diolah peneliti

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.¹⁶

1. Kemanfaatan

Kemanfaatan merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat menambah kinerja pekerjaannya dan dapat memberikan manfaat untuk dirinya. Seseorang menggunakan suatu teknologi dengan harapan dapat merasakan

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember* (Jember:IAIN Jember,2019),40.

manfaat yang diterimanya dan dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih mudah. Semakin besar tingkat manfaat yang diterima maka akan semakin tinggi pula seseorang akan menggunakan teknologi tersebut.¹⁷

2. Ketersediaan Fitur

Fitur adalah karakteristik dari penambahn fungsi dasar suatu produk. Dengan adanya keberadaan dan kecanggihhan suatu produk dan layanan dapat menjadi sebuah alasan bagi pengguna dalam memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan.¹⁸

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan yang di lakukan oleh instansi atau perusahaan untuk dapat menyesuaikan perencanaan suatu produk dengan kemajuan jaman. Sehingga produk yang di hasilkan dapat dinikmati oleh nasabah dengan tujuan dan manfaat yang sudah variatif dan dapat memberikan layanan serta kemudahan.¹⁹

4. Minat

Menurut Wibowo et al (2015) dalam Marthauli minat merupakan kecenderungan dan keinginan yang tinggi atau ketertarikan yang besar terhadap sesuatu. Minat juga diartikan sebagai aspek

¹⁷ Risma Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank syariah Mandiri” (Skripsi, UIN Jakarta, 2017):32.

¹⁸ Ulfa Nazirah et.al, “Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng”. *Journal of Sharia Economics*, No 2 (2022): 220.

¹⁹Lewis, Lewis, S. “Flexibility working arrangements, implementation, autcomes an management.” *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol 18. (2003):10 .

kepribadian yang menggambarkan adanya kemauan dan juga dorongan yang timbul dari diri individu dalam memilih objek lain atau yang sejenis. Minat adalah suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri-ciri atau situasi yang dihubungkan dengan kebutuhan dan keinginannya²⁰.

5. *Mobile Banking*

Mobile Banking ialah layanan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel. Layanan mobile banking dapat diakses kapan saja dimana saja selama masih tersambung pada jaringan internet.²¹

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian juga biasanya disebut sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Asumsi penelitian berfungsi sebagai dasar berpijak bagi masalah yang akan diteliti dan mempertegas variabel yang menjadi fokus peneliti saat merumuskan hipotesis.²²

Asumsi penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang antara kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan BPD mobile banking oleh nasabah bank bpd kc negara.

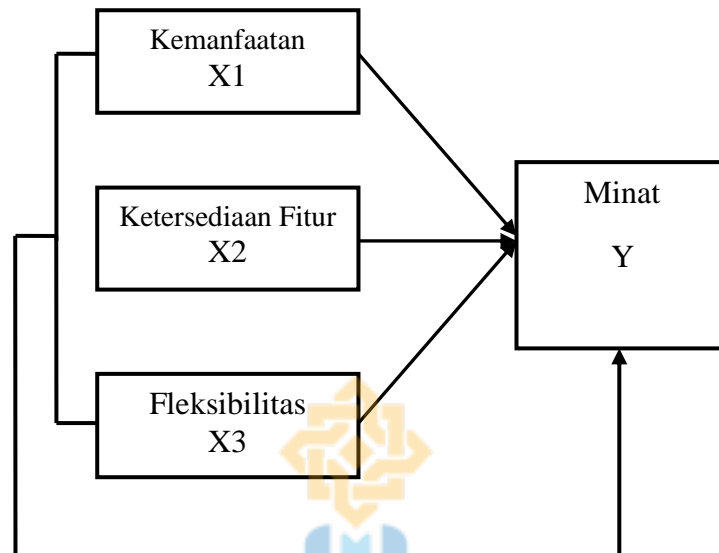
²⁰ Marthauli, Mirati & Widyasari, "Pengaruh Ketersediaan fitur Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek", *Jurnal Kuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol 8, No 1 (2019): 1466.

²¹ OJK, "Bijak Ber E-Banking", 2016

²² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institu Agama Islam Negeri Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 41.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.²³ Untuk dapat memberikan jawaban sementara terhadap penelitian, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemanfaatan terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh nasabah Bank BPD KC Negara

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 99.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemanfaatan terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh nasabah Bank BPD KC Negara

2. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel ketersediaan fitur terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh nasabah Bank BPD KC Negara

H2 : Terdapat berpengaruh yang signifikan pada variabel ketersediaan fitur terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh nasabah Bank BPD KC Negara

3. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan BPD Mobile oleh nasabah Bank BPD KC Negara

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan BPD Mobile oleh nasabah Bank BPD KC Negara

4. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh Nasabah Bank BPD KC Negara

H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan terhadap minat penggunaan BPD Mobile Banking oleh Nasabah Bank BPD KC Negara

I. Sistematika Pembahasan

Berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk naratif, bukan seperti daftar isi. Adapun sistematika pembahasan penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) bab, dan masing-masing bab akan dibagi menjadi sub-sub bab sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pada bab ini membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Definisi Operasional, Asumsi Penelitian, Hipotesis, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini membahas tentang 10 kajian terdahulu dan kajian teori.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini menyajikan mengenai metode penelitian yang digunakan, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian serta analisis data yang digunakan.

Bab IV Penyajian data, pada bab ini membahas tentang Penyajian Data dan Analisis yang meliputi Gambaran Obyek Penelitian, Penyajian Data, Analisis dan Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.

Bab V Penutup, pada bab ini membahas tentang Penutup yang meliputi Kesimpulan dan Saran-saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Nazirah (2022) dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ulee Karang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dengan sampel 100 responden dan menggunakan teknik analisis linear berganda. Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, variabel ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile-Banking*, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*. Kemudian berdasarkan hasil uji statistik secara simultan diketahui variabel ketersediaan fitur dan persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*.²⁴

Penelitian ini memiliki persamaan pada tujuan penelitian yakni untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Persamaan lainnya juga terletak pada metode penelitian dan analisis data yang digunakan, selain memiliki persamaan, penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan seperti teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*.

²⁴ Ulfa Nazirah et.al, “Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng”. *Journal of Sharia Economics*, No 2 (2022).

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022) dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Betransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* diperoleh 100 responden dan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian dengan uji t menyatakan bahwa kemanfaatan, kemudahan, keamanan dan fitur M-Banking secara parsial berpengaruh secara terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji f juga menyatakan bahwa kemanfaatan, kemudahan, keamanan dan fitur M-Banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.²⁵

Persamaan pada penelitian ini terletak pada beberapa variabel bebas yang digunakan yaitu variabel kemanfaatan dan fitur, persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Perbedaan penelitian ini terletak pada beberapa bagian seperti variabel terikat yang digunakan, teknik pengambilan sampel dan uji asumsi klasik.

- 3) Penelitian yang dilakukan Alfina Eka Mutiara Sari dan batara Daniel Bagana (2022) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan metode analisis regresi linear. Menggunakan sampel 100 responden yang

²⁵ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Betransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Alkasb Jurnal of Islamic Economics*, (2022).

ditentukan dengan purposive sampling. Hasil dari uji t menyatakan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile-Banking Wow Aps di wilayah Jawa Tengah.²⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel bebas yang digunakan seperti kemanfaatan dan ketersediaan fitur yang kemudian dikaitkan pada minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Perbedaan pada penelitian ini terletak teknik pengambilan sampel, jenis penelitian dan uji hipotesis yang hanya menggunakan uji T.

- 4) Penelitian yang dilakukan Irfan Yusuf Nugroho dan Puji Hardjo (2022) dalam judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI Mobile”. Dalam penelitian ini 75 responden digunakan sebagai sampel. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian dapat ditemukan bahwa variabel persepsi kemudahan, ketersediaan fitur dan literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap preferensi penggunaan aplikasi BSI Mobile. Sedangkan variabel persepsi kegunaan menunjukkan tidak pengaruh signifikan terhadap preferensi penggunaan aplikasi BSI Mobile.²⁷

²⁶ Alfina Eka Mutiara Sari dan Batara Daniel Bagana , “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking”. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, No.2, (2022) .

²⁷ Nugroho, I. Y & Pudjiharjo, M, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan,

Persamaan penelitian ini terletak pada salah satu variabel bebas yang digunakan yaitu ketersediaan fitur, persamaan lainnya terletak pada metode analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian ini terletak pada beberapa bagian seperti variabel terikat, dan teknik pengambilan sampel.

- 5) Penelitian ini dilakukan oleh Essy Essya Wati Situmeang (2021) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kemanfaatan dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *E-money* (Studi Kasus pada Customer Pemilik *E-money* di Mall Ramayana Department Store Kudus)”. Jenis penelitian adalah korelasi dengan metode pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik random sampling. Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode wibisono dan diperoleh 97 responden sebagai sampel penelitian. Hasil uji t parsial menunjukkan variabel pemahaman, kemanfaatan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Money*. Hasil uji f juga menunjukkan pemahaman, kemanfaatan, dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Money* Pada Customer Pemilik *E-money* Di Mall Ramayana Department Store Kudus.²⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah keduanya menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kemanfaatan dan fitur dalam *mobile banking* dan penggunaan metode

Ketersediaan Fitur Dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan Bsi Mobile”, *Islamic Economics and Finance in Focus*. Vol.01, No 02, (2022).

²⁸ Essy Essya Wati Situmeang, “Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kemanfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Money (Studi Kasus Customer Pemilik E-Money di Mall Ramayan Departemen Store Kudus)”, (Skripsi, IAIN Kudus, 2021).

yang sama. Sedangkan yang memdekaan penelitian ini yaitu penggunaan teknik pengambilan sampel serta uji asumsi klasik yang digunakan.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Johandri Iqbal, Heriyani dan Isroq (2021). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Metode pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan sampel 100 responden dan metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile bankin*. Berdasarkan hasil uji F kemudahan dan ketersediaan fitur berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *mobile banking*.²⁹

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada salah satu variabel bebas yakni ketersediaan fitur dan persamaan lainnya yakni metode analisis data yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, penggunaan variabel terikat yaitu preferensi konsumen dan juga berbeda dalam teknik pengambilan sampel.

- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Linda Pertiwi (2020) dengan judul “Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Mega Syariah)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan

²⁹ Johandri, Heriyani dan Isroq, “Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, *Global Financing Accounting Journal*, vol 05, no. 02 (2021).

sampel menggunakan *accidental sampling* dengan pengambilan sampel secara acak. Metode analisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas penggunaan kartu debit GPN berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.³⁰

Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel bebas yaitu fleksibilitas penggunaan, metode penelitian dan jenis penelitian menggunakan asosiatif kemudian perbedaannya terletak pada variabel terikat, teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data yang menggunakan regresi linear sederhana.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Nzabirinda Etiene (2020) dengan judul “The Influence of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada COPEDU PLC Cabang Headquaryer, Kigali Rwanda. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan metode convenience sampling dengan 61 responden. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner self structure dengan skala likert 1-4. Analisis data menggunakan teknis analisis korelasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nasabah menghargai layanan mobile banking COPEDU PLC dalam hal Fleksibilitas, kredibilitas, aksesibilitas, dan privasi karena semuanya memiliki rata-rata

³⁰ Linda Pertiwi, “Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Mega Syariah)”, (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung. 2020).

keseluruhan yang kuat yaitu 3,23, 3,04, 3,27, dan 3,40. Temuan penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa pengguna mobile banking merasa puas dengan layanan yang ditunjukkan oleh rata-rata keseluruhan yang kuat sebesar 3,29 pada loyalitas pelanggan, 3,23 pada komitmen pelanggan, 3,38 pada kepercayaan pelanggan dan 3,20 pada retensi pelanggan. Terakhir ditemukan bahwa terdapat hubungan antara layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah sebesar 0,874 yang menunjukkan bahwa layanan mobile banking COPEDU PLC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.³¹

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yang terletak pada salah satu variabel yang digunakan yaitu terkait fleksibilitas layanan mobile banking, sedangkan perbedaannya dalam penelitian ini yaitu terdapat pada variabel fleksibilitas layanan mobile banking dikaitkan pada kepuasan nasabah. Perbedaan lainnya juga terletak pada teknik pengambilan sampel, jenis penelitian menggunakan deskriptif, kemudian kuesioner yang digunakan yaitu kuesioner self structure dengan pengukuran skala liker 1-4.

- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawaman Setianegara (2020), dengan judul “Analisi Pengaruh Persepsi manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)”.

³¹ Nzabirinda Etiene, “The Influence of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction”, *International Journal of Scientific and Engineering*, Vol 11, No 06 (2020).

Penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian dengan uji t menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Besarnya pengaruh variabel persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat penggunaan mobile banking adalah sebesar 76,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.³²

Persamaan penelitian ini terletak pada salah satu variabel bebas yaitu kemanfaatan dan variabel terikat yaitu minat menggunakan mobile banking. Sedangkan perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel dan jenis penelitian menggunakan *explanatory*.

- 10) Penelitian yang dilakukan Ardian Cahyono (2019) dengan judul “Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas dan *Perceived Value* Terhadap Kepuasan *E-Commerce* di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh dari fleksibilitas e-commerce pada perceived value, menguji hubungan antara interaktivitas dan perceived value dan menguji

³² Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan S, “Analisi Pengaruh Persepsi manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), *Keunis Majalah Ilmiah*, (2020).

pengaruh *perceived value* terhadap kepuasan. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fleksibilitas, interaktivitas, *perceived value* dan kepuasan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna situs E-Commerce dan berdomisili di Indonesia. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa *SEM* (*Structural Equation Modelling*). Dari penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa fleksibilitas dan interaktivitas berpengaruh terhadap nilai utilitarian, sedangkan fleksibilitas menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai hedonis, namun interaktivitas menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Kemudian nilai utilitarian dan nilai hedonis menunjukkan tidak signifikan terhadap kepuasan.³³

Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yang digunakan yaitu fleksibilitas dan juga pada metode penelitian yakni metode kuantitatif, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel terikat, teknik pengambilan sampel, kemudian teori yang digunakan serta metode analisis yang digunakan yaitu analisis *SEM* (*Structural Equation Modelling*).

³³ Ardian Cahyono, "Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas, dan Perceived Value Terhadap Kepuasan E-commerce di Indonesia", (Tesis, UII Yogyakarta, 2019).

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ulfa Nazirah (2022)	Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Karang	Variabel bebas yaitu ketersediaan fitur, variabel terikat yaitu minat menggunakan, metode penelitian dan analisis data yang digunakan	Jenis penelitian dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>
2.	Putri Amalia dan Anna Zakiyah H. (2022)	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep	Variabel bebas yaitu kemanfaatan dan fitur <i>M-Banking</i> , metode penelitian	Variabel terikat, jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, dan uji asumsi klasik yang digunakan
3.	Alfina Eka Mutiara Sari dan Batara Daniel Bagana (2022)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	Variabel bebas yaitu kemanfaatan dan ketersediaan fitur, variabel terikat yaitu minat menggunakan <i>mobile banking</i> , teknik analisis data dan jenis penelitian	Teknik pengambilan sampel, dan uji hipotesis

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
4.	Irfan Yusuf Nugroho dan Puji Hardjo (2022)	Pengaruh Persepi Kemudahan, Persepi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan <i>BSI Mobile</i>	Variabel bebas yaitu ketersediaan fitur dan metode analisis data yang digunakan	Variabel terikat, dan teknik pengambilan sampel
5.	Essy Essya Wati S (2021)	Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kebermanfaatan dan keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Money</i> Pada Costumer di Mall Ramayana Kudus	Salah satu variabel bebas yaitu kemanfaatan dan metode penelitian	Variabel terikat yaitu keputusan penggunaan <i>E-Money</i> , jenis penelitian dan teknik analisis data
6.	Johandri Iqbal, Heriyani dan Isroq Urrahman (2021)	Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Variabel bebas yaitu ketersediaan fitur, kemudahan dan metode analisis data	Variabel terikat yaitu penggunaan <i>Mobile Banking</i> , dan teknik pengambilan sampel
7.	Linda Pertiwi (2020)	Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Kredit Debit GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan	Variabel bebas, metode penelitian dan jenis penelitian.	Variabel terikat, metode analisis yang digunakan dan teknik pengambilan Sampel

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Nasabah Studi Kasus Bank Mega Syariah		
8.	Nzabirinda Etiene (2020)	The Influence of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction	Variabel bebas yaitu fleksibilitas layanan mobile banking	Variabel terikat, teknik pengambilan sampel dan metode penelitian.
9.	Margertha Oktavia. P dan R. Gunawan (2020)	Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi	Variabel bebas yaitu kemanfaatan dan variabel terikat yaitu	Teknik pengambilan sampel dan jenis penelitian
		Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank BRI KC Pandanaran	menggunakan <i>mobile banking</i>	
10.	Ardian Cahyono (2019)	Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas dan Perceived Value Terhadap Kepuasan E-Commerce Di Indonesia	Salah satu variabel bebas dan metode penelitian	Variabel terikat, teknik pengambilan sampel, teori yang digunakan dan metode analisis data

Sumber : Penelitian Terdahulu

B. Kajian Teori

1. Kemanfaatan

Menurut Jogiyanto dalam Hasanah et.al (2021) manfaat ialah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi

akan meningkatkan kinerja dari pekerjaan yang dilakukannya.³⁴ Sedangkan menurut Davis mendefinisikan kebermanfaatan sebagai ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya³⁵. Berdasarkan definisi manfaat diatas maka dapat disimpulkan bahwa manfaat adalah ukuran sejauh mana keyakinan seseorang akan suatu teknologi dapat berguna dalam meningkatkan pekerjaannya dan dapat bermanfaat untuk dirinya. Suatu teknologi dikatakan bermanfaat apabila penggunanya dapat menggunakan dengan mudah. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan suatu teknologi maka akan semakin tinggi pula tingkat penggunaannya.

Venkatesh dan Davis (2000) membagi dimensi persepsi manfaat menjadi empat, yaitu:³⁶

a. *Improves job performance*

Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu, yang mana dengan menggunakan layanan mobile banking dapat membuat seseorang meningkatkan pekerjaannya.

³⁴ Hasanah Jaya A, et.al, “ Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatn Terhadap Minat Menggunakan Paylater”, *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Manajemen (Jakmen)*, vol.2, no.4 (2021):312.

³⁵ Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology”, *Management Informarion System Research*, Vol. 13 No.3 (1989):320.

³⁶ Viswanath Venkatesh dan Fred D. Davis, “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudial Field Studies”, *Management Scienc*, Vol.46 No.2 (2000):201.

b. *Increases productivity*

Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu, dimana dengan melakukan transaksi melalui layanan mobile banking dapat meningkatkan produktivitas seseorang.

c. *Enhances effectiveness*

Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu, dimana dengan menggunakan layanan mobile banking pengguna dapat menghemat waktu sehingga lebih memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

d. *Useful*

Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu. Artinya layanan mobile banking berguna bagi pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking.

2. Ketersediaan Fitur

Menurut Hamidah dan Anita (2013) fitur didefinisikan sebagai produk perusahaan yang membedakan dengan perusahaan lainnya sebagai alat persaingan sejenis yang akan menjadi saingan dari perusahaan lain.³⁷ Menurut Poon (2008) dalam Irvan dan Pudjihardjo (2022) mendefinisikan ketersediaan fitur mengacu pada keberagaman layanan yang tersedia dalam mobile banking. Inovasi produk dikaitkan pada ketersediaan teknologi yang tepat guna dan dukungan teknis, pengenalan yang tepat dan perkembangan layanan

³⁷ Siti Hamidah & Desi Anita, "Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia)", *Jurnal Ekonomi*, (2013): 7.

elektronik.³⁸ Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan ketersediaan fitur adalah keberagaman fitur layanan yang tersedia untuk sebagai karakteristik yang membedakan dari perusahaan lain terhadap perusahaan lainnya. Keberagaman fitur yang tersedia memudahkan untuk memilih produk dan layanan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

Terdapat beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) menurut Poon (2017) dalam Johandri Iqbal, et.al (2021) yaitu :³⁹

a. Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa

Kemudahan dalam akses informasi tentang produk dan jasa merupakan kemudahan yang diberikan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Akses informasi dalam layanan mobile banking mencakup tentang produk dan jasa apa saja yang tersedia dalam mobile banking.

b. Keberagaman layanan transaksi

Keberagaman layanan transaksi yang tersedia dapat meningkatkan kepuasan bagi para pengguna layanan mobile banking, hal tersebut dikarenakan terdapat bermacam-macam layanan transaksi yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi.

³⁸ Irvan Yusuf N & M. Pudjihardjo, “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI Mobile”, *Islamic Economics and Finance in Focus*, vol 1 no 2. (2022):29.

³⁹ Johandri Iqbal, et.al, “ Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking”, *Global Financing Accounting Journal*, vol. 5, no. 2 (2022): 7.

c. Keberagaman fitur

Keberagaman fitur adalah kumpulan seluruh produk dan jasa yang ditawarkan oleh layanan mobile banking terhadap pengguna layanan dengan berbagai fitur yang terdapat didalamnya.

d. Inovasi produk

Inovasi produk ialah upaya yang dapat dilakukan untuk membenahi, meningkatkan dan mengembangkan produk yang sedang diadopsi selama ini. Proses inovasi menjadi hal yang penting dilakukan agar produk terus mengalami perkembangan dan kebaruaran.

3. Fleksibilitas Layanan

Menurut Byoun fleksibilitas adalah tingkat kapasitas dan kecepatan perusahaan untuk dapat memobilisasi sumber daya atau mengambil tindakan secara preventif, reaktif, dan eksploytatif agar dapat memaksimalkan nilai perusahaan⁴⁰. Menurut Lowson (2002) dalam Ardian (2019) fleksibilitas adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi berbagai harapan pelanggan tanpa adanya peningkatan biaya, waktu, gangguan ataupun kerugian yang berlebihan⁴¹. Menurut Arsan et all, fleksibilitas ialah kemampuan perusahaan untuk dapat menyesuaikan atau beradaptasi dengan fenomena yang terjadi diluar perencanaan⁴².

⁴⁰ Shidarta Lani, “ Pengantar Sistem Infomasi Bisnis, (Jakarta : PT. ELEX Media Komputindo, 1995), 9.

⁴¹ Ardian Cahyono, “Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas, dan Perceived Value Terhadap Kepuasan E-commerce di Indonesia”, (Tesis, UII Yogyakarta, 2019), 7.

⁴² Redaksi CNN Indonesia. GPN Resmi di Luncurkan, Visa dan Mastercard. Bank Indonesia, (2019), 54.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas adalah kemampuan perusahaan atau instansi untuk dapat menyesuaikan perencanaan suatu produk dengan perkembangan dan kemajuan zaman, sehingga produk yang dihasilkan dapat dinikmati oleh nasabah dengan tujuan dan manfaat yang sudah bervariasi dan dapat memberikan layanan serta kemudahan terkhusus pada layanan mobile banking yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Tujuan fleksibilitas khususnya dalam mobile banking adalah untuk memberikan inovasi kepada nasabah dalam memberikan pelayanan yang terbaru sebagai instrumen untuk mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan. Fleksibilitas dalam perbankan memiliki arti seluruh nasabah yang ada diharuskan untuk menyesuaikan dengan pelayanan yang diberikan untuk kemudian dapat dinikmati. Pelayanan instansi perbankan dapat dilihat dari kinerja atau program apa saja yang dikeluarkan untuk nasabah sebagai sarana mempermudah akses dan layanan dalam bertransaksi.⁴³ Fleksibilitas dapat ditentukan berdasarkan indikator sebagai berikut:⁴⁴

a. *Time Flexibility*

Time flexibility adalah berapa lama produk atau layanan tersebut dapat digunakan dan juga dirasakan kegunaannya. Dalam hal ini

⁴³ Lewis, S “ Flexibility working arrangements, implementation, autcomes and management”, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol 18,):45.

⁴⁴ Carlson, D. S., Grzywac, G.J & Kacmar, K.M, “The Relationship of schedule Flekxibility and autocones via the work-family interface,” *Journal of Managerial Psychology* vol.25 No.4. (2010):332.

time flexibility artinya berapa lama layanan *mobile banking* dapat digunakan dan dirasakan kemanfaatannya.

b. *Timing Flexibility*

Timing flexibility adalah waktu saat menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam hal ini *timing flexibility* artinya layanan *mobile banking* dapat digunakan di waktu kapan saja dan tidak terpaku pada jam operasional bank.

c. *Place Flexibility*

Place flexibility adalah tempat penggunaan layanan *mobile banking*. Dalam hal ini *place flexibility* artinya layanan *mobile banking* dapat digunakan dimana saja tidak ada tempat khusus untuk menggunakannya.

4. Minat

Menurut Jogiyanto dalam Nurya dan Tri (2020) Minat didefinisikan sebagai perilaku untuk memenuhi keinginan yang tidak selalu statis untuk mengubah keinginan dari waktu ke waktu. Keinginan datang dari dalam diri sebagai keinginan akan sesuatu atau apa yang ingin dicapai seseorang di masa depan.⁴⁵ Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2019) minat adalah sesuatu yang muncul akibat dari rangsangan yang diterima dari produk atau layanan yang sebelumnya dilihat, lalu muncul rasa ketertarikan untuk mencoba produk tersebut dan akhirnya timbul keinginan untuk membeli agar dapat memiliki dan

⁴⁵ Nurya Dina Abrilia & Tri Sudarwanto, “ Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya”. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol 8 No 3 (2020): 1008.

kemudian digunakan.⁴⁶ Minat juga diartikan sebagai gabungan antara rasa ingin memiliki dan kemauan yang dapat berkembang.

Berdasarkan pengertian minat diatas dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu sikap atau perilaku konsumen atau nasabah untuk memenuhi keinginannya dan kemudian menggunakan produk atau layanan tersebut, yang mana keinginan tersebut berasal dari dalam diri masing-masing yang kemudian timbul ketertarikan untuk menggunakannya. Minat pada masing-masing individu berbeda tergantung pada keinginan dan kebutuhan yang diperlukan, yang mana hal tersebut membentuk adanya pengambilan keputusan melalui beberapa proses dengan berbagai macam faktor.

Tahapan minat dapat dipahami melalui model AIDA sebagai berikut:⁴⁷

a. Perhatian (*Attention*)

Tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain itu calon pelanggan juga mempelajari produk dan jasa yang ditawarkan.

b. Tertarik (*Interest*)

Dalam tahap ini pelanggan mulai tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapatkan informasi yang terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan.

⁴⁶ Philip Kotler & Gary Armstrong, “ Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1”, (Jakarta,Erlangga, 2019). hal.76.

⁴⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontempores*, (Bandung:Alfabeta, 2017), 165.

b. Hasrat (Desire)

Calon pelanggan mulai memikirkan dan berdiskusi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, karena hasrat dan keinginan untuk membeli mulai timbul. Dalam tahap ini calon pelanggan sudah mulai memiliki minat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dengan ditandai dengan munculnya minat yang kuat dari calon pelanggan untuk mencoba produk atau jasa yang ditawarkan.

c. Tindakan (Action)

Pada tahap ini pelanggan mempunyai kemantapan yang tinggi untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Indikator minat menurut Walginto (2015) yaitu terdiri atas tiga aspek indikator. Indikator ini yang nanti akan digunakan untuk merumuskan instrumen pertanyaan terkait dengan minat menggunakan *mobile banking*. Adapun ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut:⁴⁸

a. Ketertarikan pada obyek minat

Nasabah atau pengguna mempunyai keinginan dan perhatian yang tertuju pada layanan *mobile banking*

b. Perasaan senang

Nasabah atau pengguna memiliki minat untuk mulai menggunakan layanan *mobile banking* karena layanan

⁴⁸ Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015), 40.

tersebut dilihat memunculkan rasa senang pada saat menggunakannya

c. Kecenderungan akan menggunakan

Nasabah atau pengguna memiliki keinginan untuk tetap menggunakan layanan mobile banking dalam melakukan transaksi sehari-hari.

5. *Mobile Banking*

Mobile Banking ialah layanan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Penggunaan layanan *mobile banking* dapat digunakan melalui menu yang tersedia pada *SIM Card* atau melalui aplikasi yang dapat diinstal mandiri oleh nasabah. Kemudahan yang diperoleh melalui layanan mobile banking lebih tinggi jika dibandingkan dengan *SMS banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan yang akan dikirim kepada bank dan juga nomor tujuan *SMS banking* masing-masing bank.

Fitur-fitur yang dapat diakses melalui layanan mobile banking sangat beragam anatara lain layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan juga cabang terdekat, kemudian dalam hal layanan transaksi seperti transfer, membayar tagihan (listrik, pajak, kartu kredit, asuransi, *e-commerce*), melakukan pembelian (tiket dan pulsa), dan hampir semua layanan perbankan saat ini dapat melakukan top up *e-wallet* melalui *mobile bankingnya*.⁴⁹

⁴⁹ OJK, “Bijak Ber-Elektronik Banking”, 2016.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian yang telah direncanakan secara terstruktur dan sistematis serta menggunakan data dan angka untuk mengolah dan menganalisis informasi tersebut⁵⁰. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan dari dua atau lebih variabel.

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya, dapat dikatakan populasi ialah kumpulan daripada sampel.⁵¹ Populasi dari penelitian ini adalah nasabah pengguna BPD Mobile Banking pada Bank BPD Kantor Cabang Negara yang berjumlah 11.515.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Apabila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2019), 56

⁵¹ Sugiyono, 126.

Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili populasi yang telah ditentukan dalam penelitian.⁵²

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling*. *Random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau kriteria tertentu dalam populasi. Alasan memilih pengambilan sampel menggunakan *random sampling* karena mengurangi potensi bias manusia dalam kasus yang akan dijadikan sampel.

Dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti menggunakan rumus dengan perhitungan rumus slovin

Rumus Slovin :⁵³

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

Keterangan :

n = Jumlah / Besar sampel yang diambil

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (error) 10%

Jumlah populasi sebanyak 11.515 nasabah pengguna layanan *mobile banking* pada BPD KC Negara. Maka perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{11.515}{1 + 11.515 (10\%)^2}$$

⁵² Sugiyono, 127.

⁵³ Sugiyono, 137.

$$n = \frac{11.515}{1 + 11.515 (0,01)}$$

$$n = \frac{11.515}{1 + 115,15}$$

$$n = \frac{11.515}{116,15}$$

$$n = 99,13$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin diatas diperoleh nilai besaran sampel yakni 99,13 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 guna mempermudah penelitian.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Bagian terpenting dalam penelitian adalah data yang berkaitan dengan data penelitian, karena inti dari sebuah penelitian ialah data yang terkumpul yang nantinya akan dianalisis dan diterjemahkan sebagai hasil penelitian kemudian diambil kesimpulan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi

digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku, proses kerja, dan gejala-gejala alam.⁵⁴

2) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk kemudian dijawab. Kuesioner adalah teknik yang efisien jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu akan apa yang diharapkan dari responden.⁵⁵ Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna BPD Mobile Banking pada Bank BPD Kantor Cabang Negara. Skala pengukuran instrumen menggunakan skala likert dengan bobot kategori sebagai berikut.

Tabel 3.1

Bobot Kategori

No.	Jawaban	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2019)

⁵⁴ Sugiyono, 203.

⁵⁵ Sugiyono, 199.

D. Analisa Data

Data primer yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS (*Statistical Product and Service solutions*). Adapun rangkaian pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Statistik Deskriptive

Menurut Ghazali statistik deskriptif adalah teknik analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness.⁵⁶ Uji ini bertujuan untuk memberikan gambaran fenomena terkait variabel penelitian melalui data yang dikumpulkan.

2. Uji validitas

Menurut Ghazali uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵⁷ Dalam menentukan suatu item valid atau tidak dapat dilakukan dengan cara melihat uji signifikansi dengan taraf 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika nilai r -hitung $>$ nilai r -tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.⁵⁸

⁵⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang, Undip, 2018), 19.

⁵⁷ Imam Ghazali, 51.

⁵⁸ Marwan Hamid et,al, *Analisa Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*, (Lhokseumawe:Sefa Bumi Persada, 2019) , 29

3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indeks dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.⁵⁹ Kuesioner dikatakan reliabel jika alfa cronbach > 0.60 maka dapat dikatakan kuesioner tersebut reliabel, jika nilai alfa cronbach $< 0,60$ maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak reliabel.⁶⁰

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebagai pengujian data yang digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian telah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut atau tidak, yang mana hal tersebut memiliki tujuan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat berdistribusi normal atau tidak sehingga dapat digunakan dalam statistik parametris.⁶¹ Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data residual sudah berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam

⁵⁹ Imam Ghazali, 45.

⁶⁰ Marwan Hamid et,al, *Analisi Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*, (Lhokseumawe:Sefa Bumi Persada, 2019), 30.

⁶¹ Marwan Hamid et,al, 34.

penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dikategorikan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari *level of significant* yakni 0,05, sedangkan jika nilai *Asymp. Sig* lebih kecil dari *level of significant* 5% ($< 0,05$) maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁶²

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah alat uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Tolak ukur untuk mengetahui apakah data multikolinearitas atau tidak dapat diketahui dengan nilai *tolerance* dan *Varian Inflation Factor (VIF)*.

Kriteria pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

- a. Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai *Varian Inflation factor (VIF)* > 10 dapat dikatakan data tersebut multikolinearitas

⁶² Imam Ghazali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, (Semarang:Undip, 2018),178.

b. Jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 dapat dinyatakan data tersebut tidak terdapat multikolinearitas.⁶³

3) Uji Heterokedasitas

Menurut Ghazali (2018) uji heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain yang tetap disebut homokedasitas, apabila variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lain berbeda disebut sebagai heterokedasitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedasitas atau tidak terjadi heterokedasitas.⁶⁴ Salah satu pengujian ada tidaknya heterokedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Glejser Test. Berdasarkan metode Glejser Test jika signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedasitas, namun apabila signifikansi antara

⁶³ Marwan Hamid et.al, *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*, (Lhokseumawe:Sefa Bumi Persada, 2019), 37.

⁶⁴ Imam Ghazali, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Semarang,:Undip, 2018), 137.

variabel independen dengan residual kurang dari 0,05 maka terjadi heterokedasitas.⁶⁵

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Regresi linear berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana naik turunnya variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi nilainya.

Model regresi yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :⁶⁶

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Minat Penggunaan

a = Angka konstan koefisien regresi

b = koefisien regresi

X₁ = Kemanfaatan

X₂ = Ketersediaan Fitur

X₃ = Fleksibilitas Layanan

e = Error

⁶⁵ Imam Ghazali, 142.

⁶⁶ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 206.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil menandakan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Apabila koefisien determinasi (R^2) mendekati 1, maka dapat dikatakan kemampuan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y), sebaliknya jika koefisien determinasi (R^2) mendekati nol atau menjauhi 1 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).⁶⁷

7. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Uji T Parsial digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah (parsial). Apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$. Dasar pengambilan keputusan dalam uji T sebagai berikut :⁶⁸

⁶⁷ Imam Ghazali, 97.

⁶⁸ Imam Ghazali, 99.

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2) Uji F (Simultan)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel terikat atau tidak. Adapun dasar pengambilan keputusan uji statistik F dengan tingkat signifikansi 5% sebagai berikut :⁶⁹

- a. Jika $F\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka berarti semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan)
- b. Jika $f\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{Sig} > 0,05$ maka berarti semua variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan).

⁶⁹ Imam Ghazali, 98.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini yaitu Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara yang beralamatkan di Jalan Gatot Subroto No. 24 Negara, Bali. Untuk lebih mengetahui tentang objek dan gambaran maka akan dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut :

1. Sejarah Bank Pembangunan Daerah Bali

PT Bank Pembangunan Daerah Bali didirikan berdasarkan Akta Nomor 131 tanggal 5 Juni 1962 yang dibuat dihadapan Ida Bagus Ketut Rurus, selaku sekertaris Daerah Tingkat I Bali yang juga merangkap sebagai Notaris. Dalam rangka penyesuaian dalam Undang-Undang No 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, Pemerintahan Provinsi Bali menetapkan perubahan status hukum Bank BPD Bali dari Perseroan Terbatas menjadi Perusahaan Daerah melalui Surat Nomor 6/DPRGR/65 tanggal 9 Pebruari.

Pada tahun 2004 Bank BPD Bali kembali mengubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas yang dinyatakan dalam akta notaris No. 7 tanggal 14 Mei 2004 yang dibuat dihadapan Notaris Ida Bagus Alit Sudiatmika, S.H yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia.

Melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 6/26/KEP.DGS/2004 tanggal 19 juli 2004 Bank Pembangunan Daerah Bali telah disetujui pengalihan izin usaha Bank BPD Bali dari Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Bali kepada Perseroan Terbatas bank Pembangunan Daerah Bali. Pada tanggal 11 November 2004 aktivitas PT. Bank Pembangunan Daerah Bali ditingkatkan dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 6/32/KEP.DGS/2004.⁷⁰

Mengingat aktivitas yang semakin padat pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Pusat yang bertempat di Renon Denpasar dan seiring meningkatnya perkembangan perekonomian masyarakat di Bali, Bank Pembangunan Daerah Bali memperluas jaringannya dengan membuka kantor cabang di seluruh wilayah Bali. Kantor cabang pertama kali dibuka pada tahun 1976 yang merupakan kantor cabang utama yakni Kantor Cabang Denpasar. Kemudian disusul kantor cabang lainnya yakni Bangli, Karangasem, Seririt, Negara, Tabanan, Singaraja, Klungkung, Ubud, Kuta, Gianyar, Mangapura dan Mataram.

⁷⁰ BPD Bali, "Laporan Tahunan," 2022.

2. Visi dan Misi Bank Pembangunan Daerah Bali

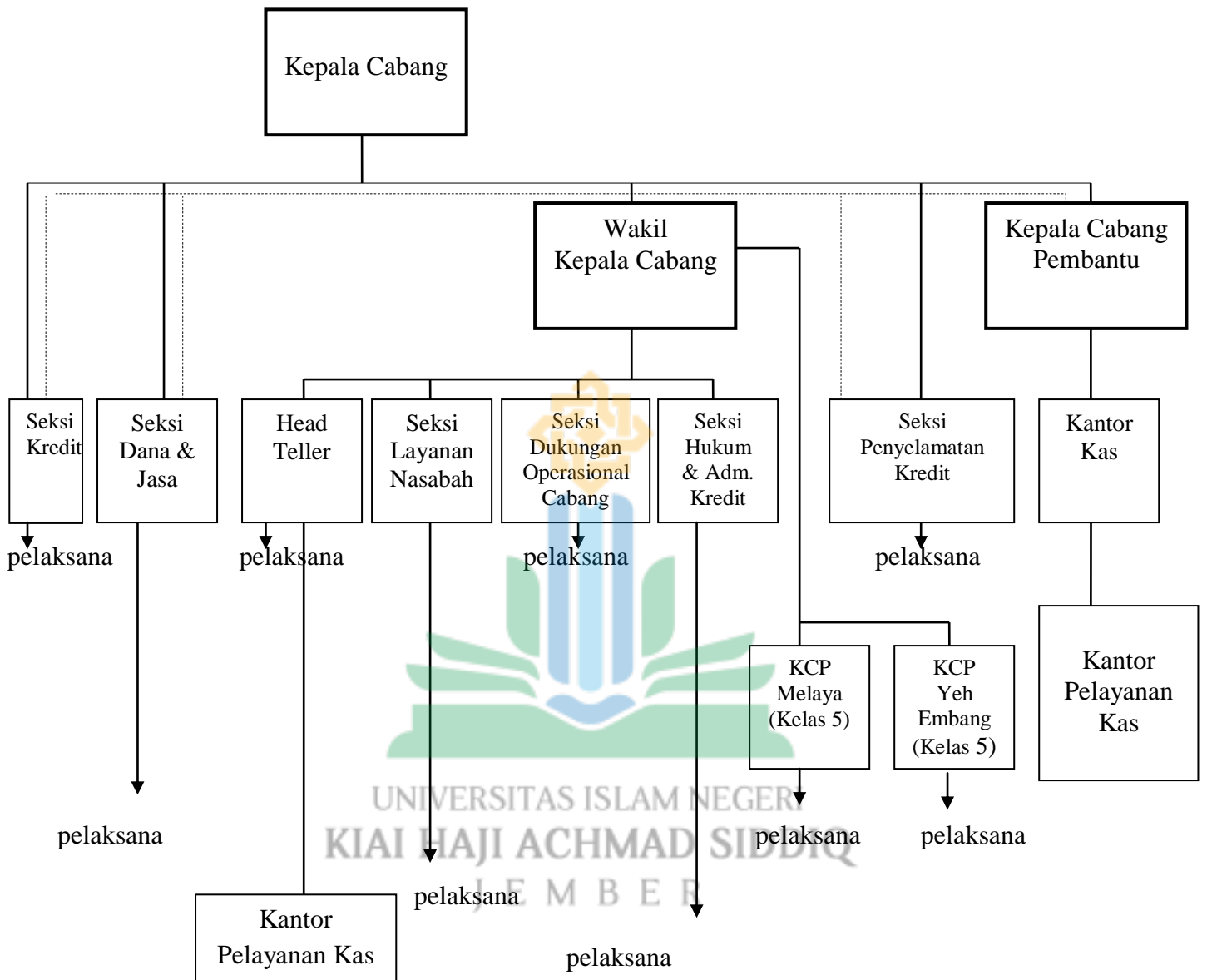
a. Visi

1. Menjadi bank yang kuat, berdaya saing tinggi dan terkemuka dalam melayani serta berkontribusi bagi pertumbuhan perekonomian daerah

b. Misi

1. Memberikan solusi produk, layanan dan /atau jasa keuangan yang inovatif melalui pengembangan ekosistem digital
2. Memberdayakan sektor UMKM dalam rangka menggerakkan pembangunan daerah
3. Meningkatkan kualitas SDM, teknologi dan informasi serta budaya perusahaan
4. Meningkatkan penerapan tata kelola yang baik, manajemen risiko, dan pengendalian dalam operasional organisasi
5. Meningkatkan kepedulian sosial bagi komunitas dan lingkungan

3. Struktur Organisasi Bank BPD KC Negara



Gambar 3.1

Struktur Organisasi

4. Produk dan Jasa

Bertindak sebagai lembaga keuangan pemerintah, Bank BPD Bali Cabang Negara memiliki beberapa bidang usaha produk dan jasa. Adapun produk dan jasa yang ada pada Bank BPD Bali sebagai berikut:⁷¹

a. Produk Simpanan

1. Giro

a. Giro Kas Daerah

Giro kas daerah adalah simpanan yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota dalam mata uang Rupiah yang penyetorannya menggunakan Surat Tanda Setoran dan penarikannya menggunakan Surat Perintah Pencairan Dana.

b. Giro Pemerintah

Giro pemerintah adalah simpanan Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja dan mendapatkan fasilitas tambahan yaitu *Internet banking Bisnis* yakni yang memungkinkan bertransaksi secara *real time online*.

⁷¹ BPD Bali, "Laporan Tahunan," 2022.

c. Giro Treasury Notional Pooling (TNP)

Giro Treasury Notional Pooling adalah simpanan untuk instansi pemerintah pengelola dan APBN. Pembukaan Giro TNP didasari surat izin pembukaan rekening dari KPPN dan surat permohonan pembukaan dari instansi yang disertai dengan kelengkapan dokumen yang sesuai dengan ketentuan Bank.

d. Giro Bali Dwipa

Giro Bali Dwipa adalah simpanan dari nasabah perorangan, badan usaha maupun Pemerintah lainnya dalam rupiah.

2. Tabungan

a. Simpanan Bali Dwipa (SIBAPA)

Simpanan Bali Dwipa (SIBAPA) adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang pembukaan, penyetoran, dan penarikannya dapat dilakukan di seluruh kantor cabang Bank BPD Bali.

b. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)

Simpanan Pembangunan Daerah adalah simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang pembukaan, penyetoran, dan penarikannya dapat dilakukan di seluruh kantor cabang. Simpeda. Nasabah Simpeda berkesempatan mengikuti undian yang dilaksanakan 2 kali setahun.

c. Simpanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD)

Simpanan Lembaga Perkreditan Desa adalah simpanan yang diperuntukkan bagi Lembaga Perkreditan Desa dimana pembukaan, penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang.

d. Simpanan Pelajar (Simpel)

Simpanan Pelajar adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia.

e. Tabungan Hari Tua (THT) Bali Dwipa

Tabungan Hari Tua Bali Dwipa adalah simpanan berjangka yang memiliki bunga setara deposito.

3. Deposito

a. Deposito Bali Dwipa

Deposito Bali Dwipa adalah simpanan untuk deposan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu. Deposito ini dapat dijadikan sebagai jaminan kredit

b. Produk Kredit

1. Kredit Produktif

a. Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja adalah kredit yang dipergunakan untuk menambah modal kerja suatu perusahaan seperti pembelian bahan baku, biaya produksi, dll.

b. Kredit kepada Lembaga Keuangan Bali Dwipa

Kredit kepada Lembaga Keuangan Bali Dwipa adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada dan atau melalui Lembaga Keuangan untuk terus dipinjamkan kepada *end user* dengan cara aliansi.

c. Kredit Pasar Bali Dwipa

Kredit Pasar Bali Dwipa adalah kredit yang diberikan pada UMKM di pasar-pasar tradisional, modern, dan yang terletak di kawasan komersial yang digunakan untuk pembiayaan modal.

d. Kredit Usaha Persiapan Pensiunan

Kredit Usaha Persiapan Pensiunan adalah kredit yang diberikan kepada PNS/karyawan tetap perusahaan yang memiliki usaha sampingan produktif untuk menambah modal usaha.

e. Kredit Usaha Pensiunan

Kredit Usaha Pensiunan adalah pemberian kredit pada Pensiunan PNS/karyawan Tetap Perusahaan BUMN/BUMD dan Penerima Manfaat Pensiunan yang memiliki usaha produktif dan uang pensiunannya dibayarkan di bank dimana pembayaran angsuran kredit berupa pokok dan bunga bersumber dari pendapatan usaha

dan uang pensiun yang diterima dengan maksimal angsuran pokok dan bunga tidak melebihi dari uang pensiun yang diterima.

2. Kredit Program

a. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat adalah kredit modal kerja dan/atau investasi kepada debitur usaha produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup

3. Kredit Konsumtif

a. KPR Bali Dwipa

KPR Bali Dwipa adalah kredit yang digunakan untuk konsumsi kepemilikan rumah tinggal atau refinancing KPR termasuk rumah tapak, rumah susun, dan apartemen

b. Kredit Aneka Guna (KAG)

Kredit Aneka Guna adalah kredit konsumtif yang diberikan kepada debitur perorangan yang berpenghasilan tetap dan tidak tetap yang sumber penghasilan kreditnya berasal dari gaji atau penghasilan usahanya

c. Kredit Multi Guna (KMG)

Kredit Multi Guna adalah kredit pada perorangan yang bekerja sebagai CPNS, PNS, Pegawai Pemerintah Daerah dan Karyawan Tetap Perusahaan yang struktur

kepegawaiannya sudah mapan dan angsuran kreditnya melalui potongan gaji.

d. KPP-LPD

KPP-LPD adalah kredit yang diberikan kepada pengurus/pegawai LPD dengan kategori LPD Sehat yang direkomendasikan oleh PLPDK setempat.

c. Layanan Jasa

1. Kartu ATM

Kartu ATM Bank BPD Bali adalah layanan pembayaran secara elektronik yang berfungsi sebagai pengganti pembayaran dengan uang tunai dan mengacu pada saldo tabungan dan giro.

2. Mesin ATM

Mesin ATM Bank BPD Bali adalah mesin anjungan tunai mandiri yang digunakan untuk melaksanakan transaksi penarikan, pembayaran, transfer ke seluruh rekening Bank BPD Bali, jaringan ATM Bersama dan jaringan Prima.

3. Uang Elektronik

Uang elektronik Bank BPD Bali adalah alat pembayaran praktis dalam bentuk kartu ataupun non tunai.

4. *Mobile Banking*

Mobile Banking Bank BPD Bali adalah layanan transaksi *real time online* melalui telepon genggam. Untuk melakukan

transaksi melalui *Mobile Banking* nasabah mengunduh aplikasi melalui *Playstore*.

5. Internet Banking

Internet Banking adalah layanan transaksi *real time online* melalui *website* dengan komputer, laptop, atau handphone. Untuk keamanan nasabah yang akan bertransaksi menggunakan *internet banking* diberikan nomor token untuk bertransaksi.

6. *Payment Point*

Payment point adalah transaksi pembayaran seperti pembayaran tagihan yaitu PLN, PDAM, Telkom, Pembayaran Pajak dan *SPP Online*.

7. *Payroll Package*

Payroll Package adalah layanan pembayaran gaji dimana pembayaran dilaksanakan secara pemindahbukuan dari rekening pemberi gaji ke rekening penerima gaji.

8. Mobil Kas Keliling

Mobil Kas Keliling Bank BPD Bali adalah layanan untuk menjangkau nasabah hingga ke pelosok dan memberikan layanan yang mudah, cepat dan aman.

9. *QRIS (QR Code Indonesia Standar)*

QRIS (QR Code Indonesia Standar) adalah layanan transaksi pembayaran non tunai dalam bentuk QR Standar dari Bank

Indonesia yang ada dalam menu *Mobile Banking* Bank BPD Bali.

10. *E-link* (Koperasi BPR dan LPD)

E-link adalah layanan integrasi sistem Bank BPD Bali dengan LPD Bali dalam penggunaan *channel-channel* layanan Bank BPD Bali, sehingga memudahkan nasabah LPD untuk melakukan setoran dan transfer ke/dari Bank BPD Bali atau bank lain.

11. *Transfer For Payment*

Transfer For Payment adalah layanan Bank BPD Bali dimana transaksi transfer dilakukan dengan menggunakan rekening *Virtual Account* (VA).

12. Kliring

Kliring adalah transfer dari rekening nasabah Bank BPD Bali ke rekening nasabah di luar Bank BPD Bali yang transaksinya menggunakan warkat.

13. *Balipay*

Balipay adalah layanan uang elektronik Bank BPD Bali berbasis aplikasi yang digunakan untuk transaksi pembayaran dan/atau pembelian, transfer dana pada berbagai jenis layanan *merchant*.

B. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Identitas Responden

a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut adalah data berdasarkan jenis kelamin responden :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	37	37,0	37,0	37,0
	Perempuan	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa dari 100 responden, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden atau 37% dan sebanyak 63 responden atau 63% berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna BPD Mobile lebih banyak dari kalangan perempuan dibandingkan laki-laki.

b. Identitas responden berdasarkan usia

Berikut data responden berdasarkan usia :

Tabel 4.2

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	5	5,0	5,0	5,0
	21 - 30 tahun	69	69,0	69,0	64,0
	> 31 tahun	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Dapat dilihat dari tabel diatas sebanyak 100 responden, jumlah responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 5, usia 21-30

tahun sebanyak 69 responden, dan usia >31 tahun sebanyak 26 responden. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna BPD Mobile didominasi oleh nasabah dengan usia 21-30 tahun.

c. Identitas responden berdasarkan pekerjaan

Berikut data responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4.3

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	45	45,0	45,0	45,0
	PNS/TNI/Polri	10	10,0	10,0	55,0
	Pegawai Swasta	11	11,0	11,0	66,0
	Wiraswasta	11	11,0	11,0	77,0
	Lainnya	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa dari 100 responden yang menggunakan mobile banking dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 45 responden, sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 10 responden, sebagai pegawai swasta sebanyak 11 responden, wiraswasta sebanyak 11 responden dan pekerjaan lainnya selain yang disebutkan dalam tabel sebanyak 23 responden. Dapat disimpulkan bahwa pengguna BPD Mobile didominasi oleh nasabah dengan status pelajar/mahasiswa.

d. Identitas responden berdasarkan lama menggunakan *mobile banking*

Berikut data responden berdasarkan lama menggunakan *mobile banking* :

Tabel 4.4

Lama Menggunakan *Mobile Banking*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	< 1 tahun	14	14,0	14,0	14,0
	1 - 3 tahun	33	33,0	33,0	19,0
	> 3 tahun	53	53,0	53,0	100,0
S	Total	100	100,0	100,0	

sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Dilihat dari tabel diatas bahwa dari 100 responden, yang menggunakan BPD Mobile < 1 tahun sebanyak 14 responden, lama menggunakan mobile banking 1- 3 tahun sebanyak 33 responden, dan > 3 tahun sebanyak 53 responden. Dapat disimpulkan bahwa pengguna BPD Mobile didominasi oleh nasabah yang lama menggunakan mobile banking > 3 tahun.

2. Analisis Deskriptif

a. Analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel kemanfaatan (X1)

**Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Jawaban
Responden Variabel Kemanfaatan (X1)**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah	Nilai Pusat
1.	Penggunaan BPD Bali Mobile Banking dapat meningkatkan performa pekerjaan saya	16 16%	67 67%	16 16%	1 1%	- -	100 100%	Mean: 3.9 Median:4.0 Modus:4
2.	Penggunaan BPD Mobile Banking meningkatkan produktivitas saya	20 20%	51 51%	27 27%	2 2%	- -	100 100%	Mean:3.8 Median:4.0 Modus:4
3.	BPD Mobile Banking meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja	24 24%	66 66%	8 8%	2 2%	- -	100 100%	Mean:4.1 Median:4.0 Modus:4
4.	Saya merasakan kemanfaatan pada BPD Mobile Banking dalam pekerjaan saya	36 36%	59 59%	3 3%	2 2%	- -	100 100%	Mean:4.2 Median:4.0 Modus:4

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan analisis deskriptif variabel kemanfaatan diatas, dimana responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna BPD Mobile Banking menunjukkan bahwa pernyataan 1 terdapat 16 orang memilih Sangat Setuju (SS), 67 orang memilih Setuju (S), 16 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 1 memiliki Mean atau nilai rata-rata sebesar 3.9, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

Pernyataan 2 terdapat 20 orang yang memilih Sangat Setuju (SS), 51 orang memilih Setuju (S), 27 orang memilih Cukup Setuju (CS), 2 orang memilih Tidak Setuju (TS), 0 orang yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 2 memiliki mean atau nilai rata-rata sebesar 3.8, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

Pernyataan 3 terdapat 24 orang yang memilih Sangat Setuju (SS), 66 orang memilih Setuju (S), 8 orang memilih Cukup Setuju (CS), 2 orang yang memilih Tidak Setuju (TS), 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 3 memiliki nilai mean atau nilai rata-rata sebesar 4.1, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

Pernyataan 4 terdapat 36 orang yang memilih Sangat Setuju (SS), 59 orang memilih Setuju (S), 3 orang memilih Cukup Setuju (CS), 2 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 4 memiliki nilai mean atau nilai rata-rata sebesar 4.2, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

b. Analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel ketersediaan fitur (X2)

Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Ketersediaan Fitur (X2)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah	Nilai Pusat
1.	Fitur layanan BPD Mobile Banking memberikan kemudahan bagi saya dalam mengakses informasi produk dan jasa	17 17%	63 63%	18 18%	2 2%	- -	100 100%	Mean: 3.9 Median:4.0 Modus:4
2.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena memiliki layanan transaksi bermacam-macam	17 17%	59 59%	22 22%	2 2%	- -	100 100%	Mean:3.9 Median:4.0 Modus:4
3.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena memiliki beragam fitur yang saya butuhkan	18 18%	61 61%	18 18%	3 3%	- -	100 100%	Mean:3.9 Median:4.0 Modus:4
4.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena secara terus-menerus mengembangkan layannya	13 13%	58 58%	28 28%	1 2%	- -	100 100%	Mean:3.8 Median:4.0 Modus:4

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel ketersediaan fitur (X2), dimana responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna BPD Mobile Banking menunjukkan bahwa pernyataan 1 sebanyak 17 orang memilih Sangat Setuju (SS), 63 orang memilih Setuju (S), 18 orang memilih Cukup Setuju (CS), 2 orang memilih Tidak Setuju (TS) dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 1 memiliki nilai mean atau nilai rata-rata sebesar 3.9, nilai median

atau tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul sebesar 4.

Pernyataan 2 menunjukkan bahwa sebanyak 17 orang yang memilih Sangat Setuju (ST), 59 orang memilih Setuju (S), 22 orang memilih Cukup Setuju (CS), 2 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 2 memiliki nilai mean atau nilai rata-rata sebesar 3.9, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

Pernyataan 3 menunjukkan bahwa sebanyak 18 orang memilih Sangat Setuju (ST), 61 orang memilih Setuju (S), 18 orang memilih Cukup Setuju (CS), 3 orang memilih Tidak Setuju (TS) dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 3 memiliki nilai mean atau nilai rata-rata sebesar 3.9, nilai median sebesar 4.0 dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yaitu 4.

Pernyataan 4 menunjukkan bahwa sebanyak 13 orang memilih Sangat Setuju (ST), 58 orang memilih Setuju (S), 28 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 4 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 3.8, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

c. Analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel fleksibilitas (X3)

Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Fleksibilitas (X3)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah	Nilai Pusat
1.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena dapat digunakan dalam jangka panjang	25 25%	60 60%	14 14%	1 1%	- -	100 100%	Mean: 4.0 Median:4.0 Modus:4
2.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena dapat diakses kapan pun	29 29%	63 63%	7 7%	1 1%	- -	100 100%	Mean:4.2 Median:4.0 Modus:4
3.	Saya menggunakan BPD Mobile Banking karena dapat dimana pun	30 30%	63 63%	6 6%	1 1%	- -	100 100%	Mean:4.2 Median:4.0 Modus:4

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel fleksibilitas (X3), dimana responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna BPD *Mobile Banking* menunjukkan bahwa pernyataan 1 sebanyak 25 orang memilih Sangat Setuju (ST), 60 orang memilih Setuju (S), 14 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 1 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 4.0, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

Pernyataan 2 sebanyak 29 orang memilih Sangat Setuju (ST), 63 orang memilih Setuju (S), 7 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih

Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 2 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 4.2, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

Pernyataan 3 sebanyak 30 orang memilih Sangat Setuju (ST), 63 orang memilih Setuju (S), 6 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang memilih Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 3 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 4.2, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

d. Analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel minat (Y)

Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Data Angket Jawaban Responden Variabel Minat (Y)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Jumlah	Nilai Pusat
1.	Saya menggunakan BPD <i>Mobile Banking</i> karena tertarik dengan keuntungan yang didapat	8 8%	71 71%	20 20%	1 1%	- -	100 100%	Mean: 3.9 Median:4.0 Modus:4
2.	Saya merasa senang ketika dapat menggunakan BPD <i>Mobile Banking</i>	5 5%	72 72%	22 22%	1 1%	- -	100 100%	Mean:3.8 Median:4.0 Modus:4
3.	Saya merasa akan terus menggunakan BPD <i>Mobile Banking</i> di masa depan	14 30%	52 63%	33 6%	1 1%	- -	100 100%	Mean:3.8 Median:4.0 Modus:4
4.	Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BPD <i>Mobile Banking</i>	12 12%	80 80%	7 7%	1 1%	- -		Mean:4.0 Median:4.0 Modus:4

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan hasil analisis deskriptif data angket jawaban responden variabel minat (Y), dimana responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna BPD *Mobile Banking* menunjukkan bahwa pernyataan 1 sebanyak 8 orang memilih Sangat Setuju (ST), 71 orang memilih Setuju (S), 20 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 1 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 3.9, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

Pernyataan 2 sebanyak 5 orang memilih Sangat Setuju (ST), 72 orang memilih Setuju (S), 22 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 2 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 3.8, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

Pernyataan 3 sebanyak 14 orang memilih Sangat Setuju (ST), 52 orang memilih Setuju (S), 33 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1 orang Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 3 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 3.8, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

Pernyataan 4 sebanyak 12 orang memilih Sangat Setuju (ST), 80 orang memilih Setuju (S), 7 orang memilih Cukup Setuju (CS), 1

orang Tidak Setuju (TS), dan 0 orang memilih Sangat Tidak Setuju (STS). Pernyataan 4 memiliki nilai mean atau rata-rata sebesar 4.0, nilai median atau nilai tengah sebesar 4.0, dan nilai modus atau nilai yang sering muncul yakni 4.

C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Berikut ini adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Uji instrumen pengumpulan data

a. Uji validitas

Dalam menentukan suatu item valid atau tidak dapat dilakukan dengan cara melihat uji signifikansi dengan taraf 0,05. Artinya suatu item dapat dikatakan valid jika $r\text{-hitung} > \text{nilai } r\text{-tabel}$ dan nilai signifikansi < 0.05 ⁷². Pada penelitian ini dalam pengujian validitas menggunakan program SPSS versi 25. Pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kemanfaatan (X1)			
X1.1	0.781	0.195	Valid
X1.2	0.823	0.195	Valid
X1.3	0.779	0.195	Valid
X1.4	0.780	0.195	Valid

⁷² Marwan Hamid et,al, *Analisi Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*, (Lhokseumawe:Sefa Bumi Persada, 2019) , 29

Variabel	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Ketersediaan Fitur (X2)			
X2.1	0.689	0.195	Valid
X2.2	0.790	0.195	Valid
X2.3	0.793	0.195	Valid
X2.4	0.752	0.195	Valid
Fleksibilitas (X3)			
X3.1	0.807	0.195	Valid
X3.2	0.867	0.195	Valid
X3.3	0.888	0.195	Valid
Minat (Y)			
Y1.1	0.704	0.195	Valid
Y1.2	0.623	0.195	Valid
Y1.3	0.811	0.195	Valid
Y1.4	0.735	0.195	Valid

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki $r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel}$ (0.195) maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada masing-masing variabel dinyatakan valid, sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti. Dengan, demikian instrumen berupa kuesioner yang digunakan pada setiap variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indeks dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.⁷³ Kuesioner dikatakan reliabel apabila *alpha cronbach* > 0.60. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan Program SPSS versi 25. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Aplha Cronbach	Standar Alpha	Keterangan
Kemanfaatan (X1)	0.799	0.60	Reliabel
Ketersediaan Fitur (X2)	0.752	0.60	Reliabel
Fleksibilitas (X3)	0.795	0.60	Reliabel
Minat (Y)	0.681	0.60	Reliabel

Sumber : Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa seluruh nilai koefisien *Alpha Cronbach* pada tiap variabel memiliki nilai > 0.60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai koefisien *Alpha Cronbach* pada tiap-tiap variabel dikatakan reliabel. Sehingga instrumen dalam penelitian ini dapat dipercaya sebagai tolak ukur penelitian.

⁷³ Imam Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25" Semarang: Undip, 2018),45.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual sudah berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan Program SPSS versi 25. Data yang dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi > 0.05 .⁷⁴

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,58809234
Most Extreme Differences	Absolute	,041
	Positive	,030
	Negative	-,041
Test Statistic		,041
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan hasil output uji normalitas diperoleh nilai Asymp. Sig 2 adalah 0.200 yang lebih besar dari 0.05 yang menandakan bahwa data terdistribusi normal.

b. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah alat uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

⁷⁴ Imam Ghazali, 178.

Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel maka model tersebut baik. Cara mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance*. Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya diatas 0.1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas.⁷⁵

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kemanfaatan (X1)	0.459	2,179	Tidak terjadi Multikolinearitas
Ketersediaan Fitur (X2)	0.528	1,892	Tidak terjadi Multikolinearitas
Fleksibilitas (X3)	0.597	1,674	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas diatas dapat dilihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel lebih besar atau lebih dari 0.10 dan nilai VIF nya lebih kecil atau < 10.00, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heterokedasitas

Salah satu pengujian ada tidaknya heterokedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode Glejser Test. Berdasarkan metode Glejser Test jika signifikasi antara variabel independen

⁷⁵ Marwan Hamid et,al, *Analisi Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*, (Lhokseumawe:Sefa Bumi Persada, 2019), 37.

dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedasitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedasitas atau tidak terjadi heterokedasitas.⁷⁶ Berikut adalah hasil uji heterokedasitas:

Tabel 4.13

Hasil Uji Heterokedasitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
Kemanfaatan (X1)	0.594	Tidak terjadi Heterokedasitas
Ketersediaan Fitur (X2)	0.674	Tidak terjadi Heterokedasitas
Fleksibilitas (X3)	0.304	Tidak terjadi Heterokedasitas

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi tiap variabel independen memiliki nilai Sig. > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedasitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis antara pengaruh tiga variabel independen yaitu kemanfaatan (X1), ketersediaan fitur (X2), dan fleksibilitas (X3) terhadap variabel terikat yaitu minat penggunaan (Y).⁷⁷ Hasil uji regresi linear berganda disajikan pada tabel berikut:

⁷⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang:Undip, 2018), 137.

⁷⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". (Bandung : Alfabeta, 2019), 206.

Tabel 4.14**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi
Variabel Bebas	
Kemanfaatan (X1)	0.317
Ketersediaan Fitur (X2)	0.384
Fleksibilitas (X3)	0.161
Variabel Terikat = Minat (Y)	
Konstanta	2.334

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear berganda diatas menunjukkan sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2.334 + 0.317X_1 + 0.384X_2 + 0.161X_3 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa :

- a. Nilai konstanta bernilai positif yaitu sebesar 2.334. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang searah antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Jika semua variabel X bernilai 0 maka nilai variabel Y atau minat penggunaan yaitu sebesar 2.334.
- b. Nilai koefisien pada variabel Kemanfaatan (X1) sebesar 0.317 yang artinya kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (Y). Hal ini menunjukkan jika variabel Kemanfaatan (X1) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel tetap maka minat penggunaan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.317.

- c. Nilai koefisien pada variabel Ketersediaan Fitur (X2) sebesar 0.384 yang artinya ketersediaan fitur berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (Y). Hal ini menunjukkan apabila variabel Ketersediaan Fitur (X2) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel tetap maka minat penggunaan (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.384.
- d. Nilai koefisien pada variabel Fleksibilitas (X3) sebesar 0.161 yang artinya fleksibilitas berpengaruh positif terhadap minat penggunaan (Y). Hal ini menunjukkan apabila variabel Fleksibilitas (X3) mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi variabel tetap maka minat penggunaan (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.161.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menggunakan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen (Y) terhadap perubahan variabel independen (X). Semakin tinggi koefisien determinasi maka dapat dinyatakan bahwa model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,929 ^a	,864	,859	,597

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0.859 atau 85.9%. Hal ini menunjukkan variansi dari seluruh variabel independen yaitu kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas dapat dijelaskan variabel dependen yakni minat sebesar 85.9%.

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel independen dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan t hitung $>$ t tabel (1.985) maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel lain. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu :⁷⁸

1) Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 ditolak

2) Jika t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima

Tabel 4.16

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,334	,553		4,220	,000
	Kemanfaatan	,317	,043	,408	7,341	,000
	Ketersediaan Fitur	,384	,041	,490	9,444	,000
	Fleksibilitas	,161	,049	,160	3,279	,001

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Dari tabel hasil uji t diatas dapat diketahui antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel sebagai berikut:

⁷⁸ Sugiyono, 99.

- 1) Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel kemanfaatan(X1) terhadap variabel minat penggunaan (Y) sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $7.341 > 1.985$ (T Tabel), maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.
- 2) Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel ketersediaan fitur (X2) terhadap minat penggunaan (Y) sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $9.44 > 1.895$ (t tabel), maka dapat disimpulkan H_a diterima yang artinya variabel ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.
- 3) Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel fleksibilitas (X3) terhadap minat penggunaan (Y) sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai t hitung $3.279 > 1.895$ (t tabel), maka dapat disimpulkan H_a diterima yang artinya variabel fleksibilitas berpengaruh terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan f hitung $>$ f tabel (2.70) maka dikatakan variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

dependen secara simultan atau bersama-sama. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu:⁷⁹

- 1) Jika $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak
- 2) Jika $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ maka H_a diterima

Tabel 4.17

Hasil Uji F

F hitung	Sig.
202.574	,000 ^b

Sumber: Lampiran 4 Hasil Output Spss

Berdasarkan tabel hasil uji f simultan diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai f hitung $202.578 > 2.70$ (f tabel), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemanfaatan (X1), ketersediaan fitur (X2) dan fleksibilitas (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan (Y) BPD *Mobile Banking*.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa terbukti jika variabel kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara baik secara parsial maupun simultan. Pembahasan ini lebih memfokuskan pada jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya telah dirumuskan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁷⁹ Sugiyono, 98

1. Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T dengan bantuan program SPSS menunjukkan terdapat pengaruh variabel kemanfaatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan t hitung $>$ t tabel ($7.341 > 1.985$). Maka hipotesis menyatakan H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut karena kemanfaatan menjadi salah satu faktor seseorang menggunakan suatu teknologi, apabila seseorang merasakan kemanfaatan dari adanya layanan *mobile banking* maka akan menimbulkan minat nasabah untuk menggunakannya secara terus-menerus. Hal ini disebabkan karena nasabah dapat merasakan manfaat dari menggunakan *mobile banking* seperti meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas dan dapat bekerja lebih cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Margaretha Okatvia Pranoto & Gunawan Setianegara tahun 2020 bahwa kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Kemanfaatan mempengaruhi sikap nasabah terhadap minat menggunakan *mobile banking*, dikarenakan

apabila nasabah merasakan suatu layanan maka ia akan menggunakan suatu layanan tersebut.⁸⁰ Oleh karena itu manfaat memiliki peran besar terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan dari layanan *mobile banking* maka akan semakin meningkat pula tingkat penggunaannya.

2. Pengaruh Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T dengan bantuan program SPSS menunjukkan terdapat pengaruh variabel ketersediaan fitur. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0.05$) dan t hitung $>$ t tabel ($9.444 > 1.985$). Maka hipotesis menyatakan H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fitur secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*. Hal tersebut menandakan bahwa variabel ketersediaan fitur menjadi salah satu faktor nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Ketersediaan fitur yang beragam membuat nasabah ingin menggunakan *mobile banking*, seperti banyaknya fitur-fitur yang ada dalam *mobile banking*

⁸⁰ Margaretha Oktavia Pranoto dan R. Gunawan S, "Analisi Pengaruh Persepsi manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran), *Keunis Majalah Ilmiah*, (2020).

sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah. Hal tersebut membuat nasabah tertarik untuk menggunakan mobile banking.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Ulfa Nazirah tahun 2022. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Ketersediaan fitur-fitur yang beragam dan menarik disertai pembaharuan yang semakin banyak akan membuat nasabah semakin menarik minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.⁸¹

3. Pengaruh Fleksibilitas Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T dengan bantuan program SPSS menunjukkan terdapat pengaruh variabel fleksibilitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan t hitung $>$ t tabel ($3.279 > 1.985$). Maka hipotesis menyatakan H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa fleksibilitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut membuktikan bahwa fleksibilitas pada layanan mobile banking menjadi salah satu faktor nasabah menggunakan BPD *Mobile Banking*.

⁸¹ Ulfa Nazirah, "Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Karang." *Journal of Sharia Economics*, No 2 (2022)

Fleksibilitas dalam mobile banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara *online*. Nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor dan terpaku pada jam kerja kantor. Hal ini membuat nasabah ingin menggunakan mobile banking dikarenakan tingkat fleksibilitas yang tinggi yang dimiliki layanan *mobile banking*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nzabirinde Etiene tahun 2020 yang menyatakan bahwa fleksibilitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam hal ini fleksibilitas merupakan komponen penting untuk memutuskan menuntut layanan mobile banking yang menunjukkan sejauh mana nasabah percaya bahwa menggunakan *mobile banking* akan bebas dari usaha, semakin mudah bagi nasabah untuk mencapainya maka semakin tinggi kesempatan nasabah untuk menggunakan mobile banking di masa depan.⁸²

4. Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* pada Bank BPD Bali KC Negara

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F dengan bantuan program SPSS menunjukkan terdapat pengaruh variabel kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas. Hal ini dapat dibuktikan dengan

⁸² Nzabirinde Etiene. "The Influence of mobile banking service on customer satisfaction", *International Journal Of Scientific and Engineering* vol 11, no 06 (2020)

nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan f hitung $> f$ tabel ($202.578 > 2.70$). Maka hipotesis menyatakan H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*.

Hasil analisis diatas menunjukkan bahwa kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat penggunaan BPD *Mobile Banking*. Hal tersebut dikarenakan nasabah dapat merasakan kemanfaatan pada layanan mobile banking melalui ketersediaan fitur yang beragam yang mana fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan nasabah, selain itu juga nasabah merasa senang dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga tanpa harus datang ke kantor cabang untuk bertransaksi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD *Mobile Banking* Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara” maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BPD *Mobile Banking* dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($7.341 > 1.985$).
2. Ketersediaan Fitur berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BPD *Mobile Banking* dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0.05$) dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($9.444 > 1.985$).
3. Fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan BPD *Mobile Banking* dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3.279 > 1.985$).
4. Kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan BPD *Mobile Banking* dengan nilai signifikansi 0.05 ($0.00 < 0,05$) dan $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ ($202.578 > 2.70$).

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian diatas, dalam penelitian ini merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Saran dari peneliti adalah pihak bank dapat melakukan sosialisasi terkait kemanfaatan yang diperoleh dari layanan *mobile banking*. Semakin nasabah mengetahui kemanfaatan yang ada dalam *mobile banking* dapat membantu pekerjaannya menjadi lebih efisien maka hal tersebut akan membuat nasabah tertarik menggunakan layanan BPD *Mobile Banking*.
2. Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Saran dari peneliti yaitu pihak bank dapat memperbanyak fitur-fitur yang ada dalam *mobile banking* sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi secara online, sehingga dapat meningkatkan minat nasabah lainnya untuk menggunakan BPD *Mobile Banking*.
3. Berdasarkan hasil penelitian, fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Saran dari peneliti yaitu pihak bank dapat menjaga kualitas layanan *mobile banking* terkait kemudahan yang ada dalam layanan *mobile banking* seperti waktu dan tempat penggunaan *mobile banking* serta memperbaiki *error* saat *login* aplikasi.
4. Berdasarkan hasil penelitian, kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Saran dari peneliti yaitu pihak bank dapat lebih memperhatikan indikator pada faktor-faktor yang mempengaruhi

minat nasabah dalam menggunakan *BPD Mobile Banking* seperti kemanfaatan dalam layanan mobile banking, beragamnya fitur yang tersedia serta fleksibilitas dalam layanan *mobile banking*, hal tersebut bertujuan untuk menarik nasabah dalam menggunakan *BPD Mobile Banking* yang akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan transformasi digital.



DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, Nurya Dina dan Tri Sudarwanto. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol 8 No 3 (2020) : 1006-1012.
- Afifah, Risma. "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri." Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- Amalia, Putri dan Anna Zakiyah Hastriana. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Betransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Alkasb Jurnal of Islamic Economics*. Vo 01, No.01 (Juni 2022): 70-89.
- Asja, Hasanah Jaya, et.al, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan Terhadap Minat Menggunakan Paylater", *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Manajemen (Jakmen)*, vol.2, no.4 (2021):312.
- Badarudin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Margin*, vol. 1, no, 1 (September,2021): 3.
- BPD Bali. "Laporan Tahunan Bank". 2022.
- Cahyono, Ardian. "Pengaruh Fleksibilitas, Interaktivitas, dan Perceived Value Terhadap Kepuasan E-commerce di Indonesia." Tesis, Universitas UII, Yogyakarta, 2019.
- Carlson, et.al. "The Relationship of schedule Flexibility and autocones via the work-family interface." *Journal of Managerial Psychology* vol.25 No.4. (2010): 330-355
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology." *Management Informarion System Research*, Vol. 13 No.3 (1989) : 319-340.
- Etiene , Nzabirinda. "The Influence of Mobile Banking Service on Customer Satisfaction." *International Journal of Scientic and Engineering*, Vol 11 No. 06. (Juni 2020) : 1-39.

- Fandi, Achmad. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri Surabaya" *Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 2 No. 3. (2019) : 110-117.
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Semarang: Undip, 2018.
- Hamidah dan Anita. "Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia)." *Jurnal Ekonomi* (2013) :1-20.
- Hamid, Marwan et.al. *Analisi Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25 Edisi Pertama*. Lhokseumawe : Sefa Bumi Persada, 2019.
- Indonesia, Departemen Agama Republik. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Jakarta:Kemenag, 2019.
- Irvan, Yusuf dan M. Pudjihardjo. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI Mobile." *Islamic Economics and Finance in Focus*, vol 1 no 2 (2022) : 135-147.
- Johandri, et.al. "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking" *Global Financing Accounting Journal*, vol 05, no. 02. (2021) :25-36.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2019.
- Lani, Shidarta. *Pengantar Sistem Infomasi Bisnis*. Jakarta : PT. ELEX Media Komputindo, 1995.
- Lewis, S. "Flexibility working arrangements, implementation, autcomes and management." *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. vol 18. (2003):1-25.
- Marthauli,et.al. "Pengaruh Ketersediaan fitur Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek." *Jurnal Kuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol 8, No 1 (2019):1464-1471.
- Nazirah, Ulfa et.al. "Pengaruh Ketersediaan Fitur dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng." *Journal of Sharia Economics*, No 2 (2022):216-233.

OJK. Bijak Ber-Elektronik Banking. 2016.

Pertiwi, Linda. "Analisis Analisis Fleksibilitas Penggunaan Kartu Debit GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Mega Syariah Cabang Lampung)." Skripsi, UIN Raden Intan, Lampung, 2020.

Parthasarty, "Relating Strategy and Structure to Flexible Automation a Test of Fit and Performance Implications," *Strategic Management Journal*. Vol.14, No. 7 (1993): 529-549.

Pranoto, Margaretha Oktavia dan Gunawan Setianegara. "Analisi Pengaruh Persepsi manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)." *Keunis Majalah Ilmiah*. No. 01 (2020):1-9.

Priansa, Donni Juni . *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontempores*. Bandung:Alfabeta, 2017.

Redaksi CNN Indonesia. GPN Resmi di Luncurkan, Visa dan Mastercard. Bank Indonesia (2019).

Rahmawati dan Dhalilah Shuba Haq, "Mobile Banking Analisa Penggunaan pada Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe: Model (TAM)", *Ihtiyah*. Vol.3,no.2(September,2019)35-52.

Saputra, Sarian Noris, "Transaksi Mobile Banking di BPD Bali Tumbuh 5,3 Persen" 2022
<https://bali.bisnis.com/read/20220810/538/1565162/transaksi-mobile-banking-di-bpd-bali-tumbuh-53-persen>, diakses 11 Januari 2023.

Sari, Alfina Eka Mutiara dan Batara Daniel Bagana. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking." *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, No.2. (2022):299-307.

Sharing Vision Survey, "e-Channel, Fintech, eCommerce dan eLifestyle " 2022
<https://sharingvision.com/2022/survey-2022-sharing-vision-mobile-banking-menjadi-primadona/>

Situmeang, Essy Essya Wati. "Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kemanfaatan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Money (Studi Kasus Pada Customer Pemilik E-Money di Mall Ramayana Departement Store Kudus)." Skripsi IAIN, Kudus, 2021.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta,2019.

Suharto, Babun et.al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember*. Jember : IAIN Jember, 2019.

Venkatesh, Viswanath dan Fred D. Davis. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* Vol. 46 No.2 (2000):186-204.

Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2015.



Lampiran 1 : Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR VARIABEL	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
<p>“Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD <i>Mobile Banking</i> Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara”</p>	<p>Variabel Independent:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kemanfaatan (X1) Ketersediaan Fitur (X2) Fleksibilitas Layanan (X3) <p>Variabel Dependent :</p> <ol style="list-style-type: none"> Minat Penggunaan (Y) 	<ol style="list-style-type: none"> Kemanfaatan (X1) <ol style="list-style-type: none"> <i>Improves job performances</i> <i>Increases productivity</i> <i>Enhances effectiveness</i> <i>Useful</i> Ketersediaan Fitur (X2) <ol style="list-style-type: none"> Kemudahan akses informasi produk dan jasa Keberagaman layanan transaksi Keberagaman fitur layanan Inovasi produk Fleksibilitas Layanan (X3) <ol style="list-style-type: none"> <i>Time flexibility</i> <i>Timing flexibility</i> <i>Place flexibility</i> Minat (Y) <ol style="list-style-type: none"> Ketertarikan pada objek Perasaan senang Kecenderungan akan menggunakan 	<p>Data Primer</p> <ol style="list-style-type: none"> Hasil sebaran kuesioner pada nasabah pengguna BPD Mobile Banking pada Bank BPD Bali KC Negara Operational Head 	<p>Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif</p> <p>Jenis Peneliitian : Asosiatif</p> <p>Teknik pengumpulan data :</p> <ol style="list-style-type: none"> Observasi Kuesioner <p>Analisis Data :</p> <ol style="list-style-type: none"> Statistik Deskriptive Uji Validitas Uji Reliabilitas Uji Asumsi Klasik <ol style="list-style-type: none"> Uji Normalitas Uji Multikolinearitas Uji Heterokedasitas Analisis Regresi Linear Berganda Koefisien Determinasi (R^2) Uji Hipotesis <ol style="list-style-type: none"> Uji T (Parsial) Uji F (Simultan) 	<ol style="list-style-type: none"> Apakah kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD <i>Mobile Banking</i> pada Bank BPD Bali KC Negara? Apakah ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD <i>Mobile Banking</i> pada Bank BPD Bali KC Negara? Apakah fleksibilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD <i>Mobile Banking</i> pada Bank BPD Bali KC Negara? Apakah kemanfaatan, ketersediaan fitur dan fleksibilitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pengguna BPD <i>Mobile Banking</i> pada Bank BPD Bali KC Negara?

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : laki laki perempuan
3. Usia : < 20 tahun 21-30 tahun 31-40 tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa PNS/TNI/Polri
 Pegawai Swasta Wiraswasta
 Lainnya
5. Lama Menggunakan BPD Mobile Banking : < 1 tahun 1-3 tahun
 > 3 tahun
6. Pendidikan Terakhir : SD/MI SMP SMA Sarjana

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Isilah sejumlah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda () pada alternatif pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda . Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia beserta nilainya :

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Cukup Setuju (CS) : 3

Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5

Kemanfaatan

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Penggunaan BPD Bali mobile banking dapat meningkatkan performa saya					
2.	Penggunaan BPD Bali mobile banking meningkatkan produktivitas saya					
3.	BPD Bali mobile banking meningkatkan efektivitas saya dalam bekerja					
4.	Saya merasakan kemanfaatan pada BPD Bali mobile banking dalam pekerjaan saya					

Ketersediaan Fitur

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Fitur layanan BPD Bali Mobile Banking memberikan kemudahan bagi saya dalam mengakses informasi produk dan jasa					
2.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena memiliki layanan transaksi yang bermacam-macam					
3.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena memiliki beragam fitur layanan yang saya butuhkan					
4.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena secara terus menerus mengembangkan produknya					

Fleksibilitas Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena aplikasinya dapat digunakan dalam jangka panjang					
2.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena dapat diakses kapan pun selama 24 jam					
3.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena dapat diakses dimana saja di berbagai tempat dan situasi					

Minat

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya menggunakan Mobile Banking BPD Bali karena tertarik dengan keuntungan yg didapat					
2.	Saya merasa senang ketika dapat menggunakan Mobile Banking BPD Bali					
3.	Saya merasa akan terus menggunakan Mobile Banking BPD Bali					
4.	Banyak jenis transaksi yang dapat saya lakukan dengan menggunakan BPD <i>Mobile Banking</i>					

Lampiran 3: Tabulasi Data Kuesioner

No.	KEMANFAATAN				TOTAL	KETERSEDIAAN FITUR				TOTAL	FLEKSIBILITAS			TOTAL	MINAT				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
2.	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	4	4	4	16
3.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
4.	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	5	14	4	5	5	5	19
5.	4	4	4	5	17	5	5	5	3	18	5	5	5	15	4	4	5	5	18
6.	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	5	4	13	4	3	4	4	15
7.	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	10	3	3	4	3	13
8.	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	5	17
9.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17
10.	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	3	13	4	5	4	4	17
11.	4	4	4	4	16	5	4	3	3	15	4	4	4	12	3	4	4	4	15
12.	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	5	5	15	3	4	4	4	15
13.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	3	4	15
14.	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	5	5	5	15	5	4	5	4	18
15.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	3	4	12	4	3	4	4	15
16.	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	4	3	4	15
17.	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	4	5	4	18
18.	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	13	3	4	3	4	14
19.	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
20.	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
21.	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
22.	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16
23.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
24.	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	4	4	4	17
25.	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	4	17
26.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	4	16
27.	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16
28.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
29.	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	15	4	4	5	5	18
30.	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	4	5	5	19
31.	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	5	19
32.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	5	19
33.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
34.	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	5	15	4	4	5	4	17
35.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	14
36.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
37.	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	13	4	4	5	4	17
38.	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	14	5	4	5	5	19
39.	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	4	4	12	3	3	3	4	13
40.	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
41.	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	4	5	5	14	5	4	5	4	18
42.	3	4	3	4	14	2	3	5	5	15	4	4	4	12	3	4	3	4	14
43.	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	14	4	4	5	5	18
44.	3	5	5	5	18	5	3	2	3	13	5	5	5	15	3	4	4	4	15
45.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16
46.	3	2	2	2	9	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	3	3	3	12
47.	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	14	4	4	4	4	16
48.	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12	4	3	3	4	14
49.	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	3	9
50.	4	5	3	4	16	3	4	4	4	15	4	5	5	14	3	4	4	4	15
51.	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	3	4	4	15
52.	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	4	4	5	17
53.	4	5	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	5	4	4	17
54.	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15
55.	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	15
56.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	3	4	4	4	15
57.	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	4	16
58.	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	5	14	4	4	4	5	17
59.	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	14
60.	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	4	3	4	14
61.	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	5	4	17
62.	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	3	3	4	14
63.	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	3	3	4	14
64.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	4	3	4	15
65.	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	4	5	5	14	4	4	3	4	15
66.	4	4	4	5	17	3	4	4	5	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16
67.	3	3	5	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	3	4	4	15
68.	4	3	5	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	3	4	15
69.	4	3	4	5	16	3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	4	4	4	15
70.	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	4	15
71.	4	4	5	5	18	3	3	4	3	13	4	5	5	14	4	3	4	4	15
72.	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	5	5	5	15	4	4	3	4	15

73.	3	3	5	5	16	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	4	15
74.	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	4	4	4	12	4	3	3	4	14
75.	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	4	4	11	4	4	3	4	15
76.	4	4	4	5	17	3	3	3	4	13	4	3	3	10	4	3	4	4	15
77.	4	3	3	4	14	4	5	4	3	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
78.	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	4	4	12	3	4	3	3	13
79.	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	4	4	4	12	3	4	4	4	15
80.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	14	4	4	4	5	17
81.	4	4	5	5	18	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	4	15
82.	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	12	3	4	3	4	14
83.	3	3	4	5	15	3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	3	3	14
84.	4	4	5	5	18	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	3	4	15
85.	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	4	4	11	4	4	3	4	15
86.	4	3	4	5	16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	3	15
87.	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	3	4	4	15
88.	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16
89.	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16
90.	4	3	4	5	16	4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	4	3	4	15
91.	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	4	3	4	15
92.	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	3	4	14
93.	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	10	3	4	4	4	15
94.	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	4	12	3	4	3	3	13
95.	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	11	4	3	3	4	14
96.	4	3	4	5	16	3	4	4	3	14	4	4	4	12	3	4	3	4	14
97.	4	4	4	5	17	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	3	4	15
98.	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4	4	15
99.	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	3	4	15
100.	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	15



Lampiran 4: Hasil Output SPSS

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	37	37,0	37,0	37,0
	Perempuan	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Usia

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	5	5,0	5,0	5,0
	21-30 tahun	69	69,0	69,0	64,0
	< 31 tahun	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	45	45,0	45,0	45,0
	PNS/TNI/Polri	10	10,0	10,0	55,0
	Pegawai Swasta	11	11,0	11,0	66,0
	Wiraswasta	11	11,0	11,0	77,0
	Lainnya	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Lama Menggunakan Mobile Banking

Lama Menggunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	14	14,0	14,0	14,0
	> 3 tahun	53	53,0	53,0	67,0
	1 - 3 tahun	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

B. Data Angket Jawaban Responden

1. Kemanfaatan (X1)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,98	3,89	4,12	4,29
Std. Error of Mean		,060	,074	,062	,062
Median		4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		,603	,737	,624	,624
Minimum		2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		398	389	412	429

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	16	16,0	16,0	17,0
	SETUJU	67	67,0	67,0	84,0
	SANGAT SETUJU	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	CUKUP SETUJU	27	27,0	27,0	29,0
	SETUJU	51	51,0	51,0	80,0
	SANGAT SETUJU	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	CUKUP SETUJU	8	8,0	8,0	10,0
	SETUJU	66	66,0	66,0	76,0
	SANGAT SETUJU	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	CUKUP SETUJU	3	3,0	3,0	5,0
	SETUJU	59	59,0	59,0	64,0
	SANGAT SETUJU	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

2. Ketersediaan Fitur (X2)

Statistics

		Ketersediaan Fitur 1	Ketersediaan Fitur 2	Ketersediaan Fitur 3	Ketersediaan Fitur 3
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,95	3,91	3,94	3,83
Median		4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		,657	,683	,694	,652
Minimum		2	2	2	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		395	391	394	383

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	CUKUP SETUJU	18	18,0	18,0	20,0
	SETUJU	63	63,0	63,0	83,0
	SANGAT SETUJU	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	2	2,0	2,0	2,0
	CUKUP SETUJU	22	22,0	22,0	24,0
	SETUJU	59	59,0	59,0	83,0
	SANGAT SETUJU	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	3	3,0	3,0	3,0
	CUKUP SETUJU	18	18,0	18,0	21,0
	SETUJU	61	61,0	61,0	82,0
	SANGAT SETUJU	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	28	28,0	28,0	29,0
	SETUJU	58	58,0	58,0	87,0
	SANGAT SETUJU	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

3. Fleksibilitas (X3)

Statistics

		Fleksibilitas	Fleksibilitas	Fleksibilitas
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,09	4,20	4,22
Median		4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4
Std. Deviation		,653	,603	,596
Minimum		2	2	2
Maximum		5	5	5
Sum		409	420	422

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	14	14,0	14,0	15,0
	SETUJU	60	60,0	60,0	75,0
	SANGAT SETUJU	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	7	7,0	7,0	8,0
	SETUJU	63	63,0	63,0	71,0
	SANGAT SETUJU	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	6	6,0	6,0	7,0
	SETUJU	63	63,0	63,0	70,0
	SANGAT SETUJU	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4. Minat (Y)

Statistics

		Minat 1	Minat 2	Minat 3	Minat 4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,86	3,81	3,79	4,05
Median		4,00	4,00	4,00	4,00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		,551	,526	,686	,435
Minimum		2	2	2	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		386	381	379	405

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	20	20,0	20,0	21,0
	SETUJU	71	71,0	71,0	92,0
	SANGAT SETUJU	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	22	22,0	22,0	23,0
	SETUJU	72	72,0	72,0	95,0
	SANGAT SETUJU	5	5,0	5,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.3

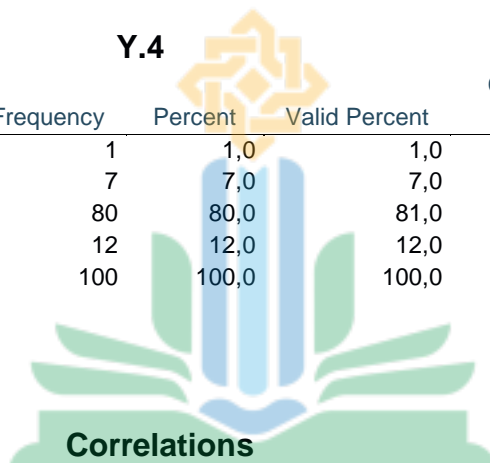
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	33	33,0	33,0	34,0
	SETUJU	52	52,0	52,0	86,0
	SANGAT SETUJU	14	14,0	14,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,0	1,0	1,0
	CUKUP SETUJU	7	7,0	7,0	7,0
	SETUJU	80	80,0	81,0	81,0
	SANGAT SETUJU	12	12,0	12,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

C. Uji Validitas

1. Kemanfaatan (X1)



		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	,609**	,409**	,472**	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,609**	1	,490**	,443**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,409**	,490**	1	,584**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,472**	,443**	,584**	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,781**	,823**	,779**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Ketersediaan Fitur (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	,417**	,326**	,357**	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,417**	1	,543**	,419**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,326**	,543**	1	,513**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,357**	,419**	,513**	1	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,689**	,790**	,793**	,752**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Fleksibilitas (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,493**	,546**	,807**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,493**	1	,748**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,546**	,748**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,807**	,867**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Minat (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	,186	,429**	,409**	,704**
	Sig. (2-tailed)		,064	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,186	1	,308**	,351**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,064		,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,429**	,308**	1	,475**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,409**	,351**	,475**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,704**	,623**	,811**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Uji Reliabilitas

1. Kemanfaatan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	4

2. Ketersediaan Fitur (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	4

3. Fleksibilitas (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	3

4. Minat (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,681	4

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual	
N	100
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	,58809234
Most Extreme Differences	
Absolute	,041
Positive	,030
Negative	-,041
Test Statistic	,041
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,334	,553		4,220	,000		
	Kemanfaatan	,317	,043	,408	7,341	,000	,459	2,179
	Ketersediaan Fitur	,384	,041	,490	9,444	,000	,528	1,892
	Fleksibilitas	,161	,049	,160	3,279	,001	,597	1,674

a. Dependent Variable: Minat

3. Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,074	,021		3,599	,001
	Kemanfaatan	-,001	,002	-,078	-,535	,594
	Ketersediaan Fitur	-,001	,002	-,058	-,422	,674
	Fleksibilitas	-,002	,002	-,133	-1,034	,304

a. Dependent Variable: ABS_RES3

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,334	,553		4,220	,000
	Kemanfaatan	,317	,043	,408	7,341	,000
	Ketersediaan Fitur	,384	,041	,490	9,444	,000
	Fleksibilitas	,161	,049	,160	3,279	,001

a. Dependent Variable: Minat

G. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,929 ^a	,864	,859	,597

a. Predictors: (Constant), Fleksibilitas, Ketersediaan Fitur, Kemanfaatan

H. Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,334	,553		4,220	,000
	Kemanfaatan	,317	,043	,408	7,341	,000
	Ketersediaan Fitur	,384	,041	,490	9,444	,000
	Fleksibilitas	,161	,049	,160	3,279	,001

a. Dependent Variable: Minat

2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216,751	3	72,250	202,574	,000 ^b
	Residual	34,239	96	,357		
	Total	250,990	99			

a. Dependent Variable: Minat

b. Predictors: (Constant), Fleksibilitas, Ketersediaan Fitur, Kemanfaatan

Lampiran 5 : Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Agustina
NIM : E20191176
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Kyai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur, dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 19 Oktober 2023

Penulis
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B



Irma Agustina

NIM: E20191176

Lampiran 6 : Surat Izin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail febi@uinckhas.ac.id
Website: <https://febi.uinckhas.ac.id/>



Nomor : B-1611/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

19 September 2023

Kepada Yth.
Kepala Bank Pembangunan Daerah Bali
Jl. Raya Puputan, Niti Mandala, Denpasar, Bali

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Irma Agustina
NIM : E20191176
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nuruk Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian



PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

Nomor : B-2737/NGR/DOC/2023

Negara, 6 Nopember 2023

KepadaYth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di –
Tempat.

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan telah selesainya penelitian di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara, maka dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Irma Agustina
NIM : E20191176
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD Mobile Banking oleh Nasabah Bank BPD Bali KC Negara"
Lokasi : PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara.

Bersama ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di perusahaan kami dengan baik.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

Kantor Cabang Negara

Plt. Kepala,










Ida Bagus Ketut Putra Parwata, SE
Nrk. 0896.

kantor pusat/head office : jalan raya puputan niti mandala, denpasar (bali, indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran/5 lines), fax : 235806 telex : 35168 bpd dpr ia
Model : SE 1

Lampiran 8 : Jurnal Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Kamis, 3 November 2022	Menyerahkan surat permohonan ijin penelitian	
2.	Selasa, 15 November 2022	Acc untuk melakukan penelitian di Bank BPD Bali KC Negara	
3.	Senin, 20 Maret 2023	Melakukan observasi serta permintaan data jumlah nasabah pengguna BPD mobile banking	
4.	Senin, 13 Juni 2023	Permintaan data mengenai gambaran umum Bank BPD Bali KC Negara	
5.	Senin, 17 Juli 2023	Penyebaran kuesioner penelitian	
6.	Rabu, 02 Agustus 2023	Penyebaran kuesioner selesai	
7.	Senin, 06 November 2023	Meminta surat keterangan selesai penelitian di Bank BPD Bali KC Negara	

Negara, 06 November 2023

Bank BPD Bali KC Negara



I. Wafan Swiantara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 9 : Surat Lulus Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinckhas.ac.id Website: http://uinckhas.ac.id



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-09.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/10/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Irma Agustina
NIM : E20191176
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kemanfaatan, Ketersediaan Fitur dan
Fleksibilitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan BPD
Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BPD Bali KC
Negara

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 30 Oktober 2023

An. Dekan

Kepala Bagian Akademik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Lampiran 10: Selesai Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :


Nama : Irma Agustina

NIM : E20191176

Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 09 November 2023
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



Nama : Irma Agustina
NIM : E20191176
Tempat, Tanggal Lahir : Banyubiru, 23 Agustus 1999
Agama : Islam
Alamat : Dusun Pebuahan, Desa Banyubiru, Kecamatan
Negara, Kabupaten Jembrana, Bali
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : Agustinairma556@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 01 Tukadaya
2. SMP Firdaus
3. MAN 01 Jembrana
4. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R