



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BSI  
DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**MUHAMMAD ARIF**

**NIM. 11970113735**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2023**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BSI  
DI KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

**DISUSUN OLEH :**

**MUHAMMAD ARIF**

**NIM. 11970113735**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2023**



Hak

1. C

a

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau masalah.

Kasim Riau

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD ARIF  
 NIM : 11970113735  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)  
 JUDUL : PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI  
 KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
 PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI KOTA  
 PEKANBARU  
 TANGGAL UJIAN : 27 JUNI 2023

DISETUJUI OLEH  
 DOSEN PEMBIMBING

**FERIZAL RAHMAD, SE. MM**  
 NIP. 197502162014111001

MENGETAHUI,

DEKAN  
  
**Dr. Hi. MAHYARNI, SE. MM**  
 NIP. 19760826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI  
 S1 MANAJEMEN

**ASTUTI MEVLINDA, SE. MM**  
 NIP. 197205132007012018



Hak

1. C

a

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau masalah.

Kasim Riau

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Arif  
NIM : 11970113735  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI Di Kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : 27 Juni 2023

3.50 (SM)  
12/1/2023

#### Tim Penguji

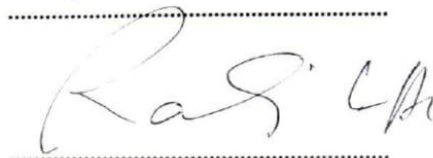
Ketua  
Astuti Mevlinda, SE, MM



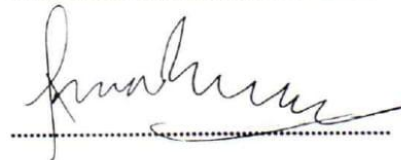
Sekretaris  
Saipul Al Sukri, SE, M.Si



Penguji I  
Nurrahmi Hayani, SE, MBA



Penguji II  
Riki Hanri Malau, SE, MM





Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ARIF  
NIM : 11970113735  
Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU, 30 OKTOBER 2000  
Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
Prodi : MANAJEMEN  
Judul Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya\*:  
Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking BSI Di Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis (Skripsi) (Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 12 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan  
  
muhammad arif  
NIM : 11970113735

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

## **PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI KOTA PEKANBARU**

**OLEH**

**MUHAMMAD ARIF**  
**11970113735**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking BSI di kota Pekanbaru. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Pekanbaru yang telah melakukan transaksi menggunakan mobile banking BSI minimal tiga kali. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 96 orang dengan menggunakan rumus Cochran. Ketentuan analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking BSI pada masyarakat kota Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $128,996 > 2,70$  dan nilai signifikansi ( $\text{sig.} < \alpha = (0,05)$  atau  $0,000 < 0,05$ ). Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,802 atau 80,2% penggunaan mobile banking BSI dipengaruhi oleh persepsi risiko, persepsi kemudahan dan kepercayaan, sedangkan sisanya 19,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Persepsi risiko, Persepsi kemudahan, Kepercayaan dan Penggunaan**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# THE INFLUENCE OF PERCEIVED RISK, PERCEIVED CONVENIENCE AND TRUST IN THE USE OF BSI MOBILE BANKING IN PEKANBARU CITY

BY

**MUHAMMAD ARIF**  
**11970113735**

## ABSTRACT

*This research was conducted in the city of Pekanbaru. This study aims to determine and analyze the effect of perceived risk, perceived ease of use and trust in the use of BSI mobile banking in Pekanbaru city. The population of this research is all the people of Pekanbaru city who have made transactions using BSI mobile banking at least three times. The number of samples in this study amounted to 96 people using the Cochran formula. Provisions for data analysis in this study were quantitative using multiple linear regression methods. The results of this study indicate that there is an influence of perceived risk, perceived convenience and trust in the use of BSI mobile banking in the people of Pekanbaru city. This is evidenced by the value of  $F_{count} > F_{table}$  or  $128.996 > 2.70$  and the significance value ( $sig.$ )  $< \alpha = (0.05)$  or  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination obtained was 0.802 or 80.2%, the use of BSI mobile banking was influenced by perceptions of risk, perceived convenience and trust, while the remaining 19.8% was influenced by other factors not included in this study.*

**Keywords:** *Perceived risk, Perceived convenience, Trust and Use*

UIN SUSKA RIAU



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segenap puji serta syukur hanya kepada Allah SWT. Tak sanggup ku menghitung betapa banyak nikmat, rahmat dan hidayah yang Allah SWT limpahkan, nikmat kesenangan dan kecukupan, rahmat do'a yang Kau kabulkan dan keinginan yang Kau wujudkan maupun hidayah cobaan, ujian dan teguranMu sehingga dengan semua itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi panutan dan junjungan umat manusia di dunia. Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI KOTA PEKANBARU** “ Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, masih banyak terdapat kesalahan, kekurangan maupun kekhilafan sehingga penulis mengharapkan koreksi yang membenarkan, kritik yang membangun dan saran yang baik demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau, bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau, bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau, Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
3. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku ketua Program Studi S1 Manajemen dan bapak Fakhurrozi, SE, MM sebagai Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
4. Bapak Ferizal Rachmad, SE, MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang diluangkan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan mendapat pahala atas ilmu yang telah diajarkan.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya selama penulis menuntut ilmu pada almamater ini.
6. Pegawai/Staf Tata Usaha baik bagian umum dan khusus di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalu melayani pengurusan administrasi penulis.
7. Kedua orang tuaku, ayahku Guspari dan ibuku Resmita yang telah membesarkanku, mendidik, dan tidak pernah lelah dalam memberikan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dukungan secara moral dan material. Karya ini saya persembahkan untuk kalian sebagai wujud terimakasih kepada ayah ibu.

rekan-rekan kelas Manajemen G dan Pemasaran A, semoga kebersamaan kita terus berlanjut dan sama-sama sukses ke depan.

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara moril maupun materil yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Setiap keringat dan air mata yang ku teteskan tak akan pernah menjadi sia-sia jika aku bangkit dan memberi bukti. Akhirnya kepada Allah saya mohon ampun dan memanjatkan doa semoga diberi limpahan rezeki. Semoga Skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk kita semua khususnya pada disiplin ilmu yang sama. Sesungguhnya perjalanan hidupku dan waktu matiku hanya engkau yang tahu ya Allah, akulah yang berkewajiban berikhtiar, berdo'a dan beribadah kepadaMu.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Juni 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU

**MUHAMMAD ARIF**

**NIM. 11970113735**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.2 Penggunaan <i>Mobile Banking</i> .....	13
2.3 Persepsi Risiko .....	16
2.4 Persepsi Kemudahan .....	18
2.5 Kepercayaan .....	20
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.7 Defenisi Konsep Operasi Variabel Penelitian .....	23
2.8 Variabel Penelitian .....	24
2.9 Kerangka Berfikir.....	24
2.10Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	31
3.7 Uji Instrumen.....	32

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.9 Uji Regresi Linier Berganda.....	35
3.10 Uji Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
1.1 Gambaran umum kota pekanbaru.....	38
4.2 PT. Bank Syariah Indonesia .....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	48
5.2 Uji statistik Deskriptif .....	49
5.3 Uji Kualitas Data .....	56
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	59
5.5 Analisis Data Penelitian .....	63
5.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

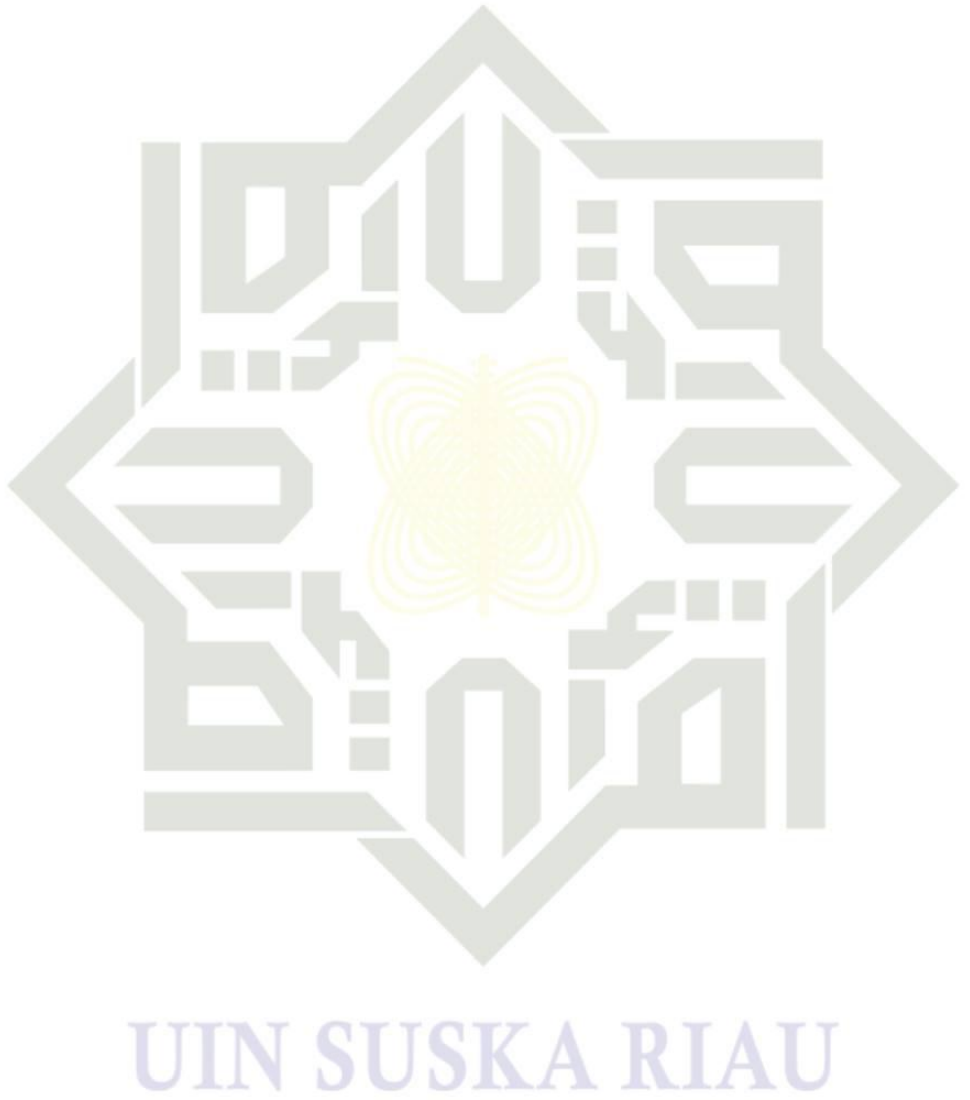
Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> BSI di Indonesia 2022.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 2.2 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	31
Tabel 3.2 Interval Koefisien.....	37
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Risiko (X1).....	50
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kemudahan (X2).....	52
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan (X3).....	53
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan (Y).....	55
Tabel 5.8 Uji Validitas .....	57
Tabel 5. 9 Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 5. 10 Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov.....	60
Tabel 5. 11 Rekapitulasi Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 5. 12 Rekapitulasi Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 5. 13 Nilai Koefisien Regresi .....	64
Tabel 5. 14 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	66
Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	68
Tabel 5. 16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat penetresi internet Di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Bar hasil survei populix .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 5.1 P-P <i>Plot of regression standardized residual</i> .....	59
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	63



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

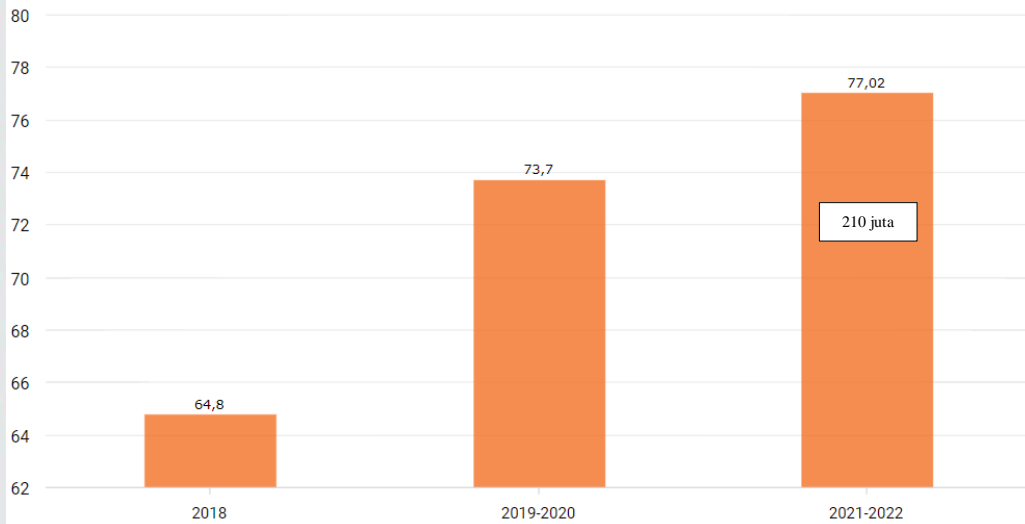
## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perbankan adalah salah satu industri yang selalu dituntut terus berinovasi mengikuti perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu variasi di bidang perbankan perlu adanya perhatian dan pemikiran dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk jasa. Pemasaran dan pemberian informasi perbankan akan menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dalam bidang teknologi informasi. Untuk itu, pemasaran juga dapat dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing dari waktu ke waktu yang semakin meningkat. Para pesaing justru semakin gencar melakukan usaha pemasaran dalam rangka memasarkan produk jasanya. Usaha untuk menampilkan sebuah keunggulan, biasanya perusahaan jasa seperti perbankan selalu menawarkan berbagai kemudahan layanan untuk memperoleh nasabah mereka yang tentunya dengan menggunakan daya dukung teknologi informasi berbasis internet.

Internet di Indonesia saat ini sudah menjadi kebutuhan primer untuk para penggunanya. Jumlah masyarakat Indonesia yang terhubung ke internet juga terus meningkat. Dapat dilihat hasil studi yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII):

**Gambar 1.1 Tingkat penetresi internet Di Indonesia**



*Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)*

Berdasarkan **Gambar. 1** tingkat penetrasi internet di Indonesia dari tahun 2018- 2022 terus mengalami peningkatan, tahun 2018 sebesar 64,8%, tahun 2019-2020 sebesar 73,7% dan peningkatan terbesar masyarakat Indonesia yang terhubung ke internet pada tahun 2021-2022 sebesar 77,02% atau sebanyak 210 juta orang, dimana 210 juta pengguna yang terhubung ke internet dikuasai oleh kalangan milenial.

Meningkatnya penetrasi internet di kalangan masyarakat terutama milenial mendorong pemanfaatan platform digital dalam industri perbankan. Perkembangan teknologi berbasis internet mampu menjadi sebuah sarana bagi industri perbankan untuk meningkatkan transaksi digital melalui berbagai saluran elektronik sekaligus menurunkan signifikansi dalam hal transaksi secara konvensional.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun metode konvensional yang masih dipertahankan dalam industri perbankan, yaitu pelayanan kepada nasabah yang datang ke bank secara langsung untuk melakukan berbagai macam transaksi, baik itu penyetoran dana, transfer antar rekening ataupun transaksi lainnya. Hal tersebut sebenarnya menimbulkan ketidak efisienan dari metode konvensional, misalnya nasabah ingin melakukan transfer dana antar rekening umumnya nasabah datang ke bank terdekat, lalu mengisi form yang bertuliskan transfer dan kemudian mengantri di barisan. Metode tersebut membuat waktu yang tersita cukup banyak. Menyikapi perkembangan ini, hadirnya *mobile banking* dapat menjadi sebuah terobosan teknologi sehingga mampu menjadi perhatian khusus dalam era digitalisasi

*Mobile banking* atau yang sering disebut *m-banking* merupakan fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* (Mubiyantoro & Syaefullah, 2013). Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Nasabah tidak lagi harus melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank, nasabah hanya perlu menggunakan *smartphone* yang dihubungkan ke jaringan internet untuk dapat menjalankan aplikasi *mobile banking*.

Layanan *Mobile Banking* adalah layanan yang dapat diakses dari jarak jauh, kehadiran layanan *mobile banking* ini dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun. Dalam hal ini nasabah tentunya membutuhkan rasa percaya. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas

dan dapat dipercaya. Untuk menimbulkan rasa kepercayaan tentunya banyak mengandung persepsi - persepsi dalam pemakaian teknologi informasi berbasis internet.

Menurut **Rahayu, P. P. (2019)**, upaya memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi digunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Easy Of Use*) dalam pemakaian teknologi informasi. Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang berkeyakinan bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya, sedangkan persepsi kemudahan mengacu pada penggunaan sistem tertentu membuat upaya seseorang menjadi lebih ringan berdasarkan tingkatan sejauh mana seseorang memberikan kepercayaan.

Kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan, oleh karena itu tingkat kepercayaan seseorang sangat dipengaruhi oleh persepsi risiko. Persepsi risiko sangat berdampak terhadap keamanan dan kenyamanan dari para nasabah. Dengan adanya antisipasi dan jaminan dari bank terkait risiko tersebut, diharapkan dapat melahirkan sikap kepercayaan dari para nasabah untuk mencoba fasilitas mobile banking, sehingga dapat memotivasi nasabah dalam penggunaan fasilitas mobile banking tersebut.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun demikian, penggunaan fasilitas *online* perbankan selain mempermudah penggunaan dalam transaksi perbankan, nasabah perlu juga memperhatikan mengenai adanya fasilitas-fasilitas tersebut, pemikiran dalam persepsi risiko bertransaksi yang dilakukan tanpa bertatap muka secara langsung serta persepsi dalam segi keamanannya. Risiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan perbankan online atau dikenal dengan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan petugas perbankan atau disebut juga dengan *teller/customer service* sehingga pelayanan dan fasilitas yang dimiliki perbankan bisa memberikan dampak kepuasan para nasabahnya.

Menurut **Fadhli dan Fachruddin (2016)**, risiko merupakan suatu yang menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berhubungan dengan hasil positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi. Persepsi risiko sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil persepsi risiko dari suatu individu maka semakin besar tingkat kepercayaannya, begitupun sebaliknya. Persepsi kemudahan juga mempengaruhi tingkat kepercayaan para nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Hubungan antara persepsi risiko dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* dapat dijelaskan bahwa saat risiko turun, maka tingkat kepercayaan juga akan meningkat. Maraknya kasus penipuan membuat nasabah bank resah, sehingga untuk mempercayakan transaksi perbankan melalui *mobile banking* adalah hal yang tidak mudah. Nasabah harus memiliki kepercayaan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

panuh akan teknologi *m-banking* agar persepsi risiko menurun. Selain itu, persepsi risiko juga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam hal ini risiko dari *mobile banking* adalah banyaknya orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan manipulasi situs yang mirip dengan situs asli bank, sehingga tanpa disadari oleh nasabah bahwa yang bersangkutan sedang mengakses situs palsu.

Risiko yang terdapat pada *mobile banking* yaitu kurangnya sosialisasi kepada para nasabah sehingga nasabah kurang memahami dan takut untuk mencoba bertransaksi menggunakan sistem. Selain itu, risiko dapat timbul jika nasabah mulai takut akan kebocoran informasi rekening dan gagalnya transaksi nasabah yang diperlukan sangat cepat. Risiko bahwa keamanan *mobile banking* dapat diretas menjadi tantangan bagi dunia perbankan, sehingga menjadi penting bahwa teknologi canggih yang ditawarkan dapat mengatasi isu celah keamanan ini

Salah satu perbankan syariah yang telah menyediakan layanan *mobile banking* adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) syariah. Bank Syariah Indonesia adalah penggabungan dari tiga bank syariah ternama di Indonesia yang disebut oleh BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk. Penggabungan tiga bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo, hal ini menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum stabil. Komitmen pemerintah dalam mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi



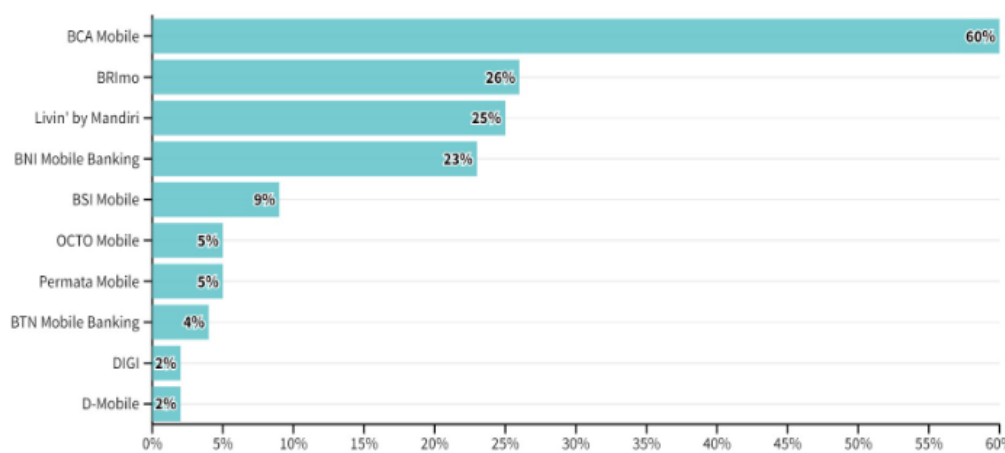
**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasional serta menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal (Febrianti et al., 2021).

Berdasarkan hasil survei populix, BSI Mobile masuk dalam *mobile banking* yang paling banyak digunakan. Berikut penulis sajikan bar hasil survei populix:

**Gambar 1.2 Bar hasil survei populix**



Sumber: populix dalam Goodstats

**Gambar 2.** Diatas menunjukkan bahwa posisi pertama penggunaan *mobile banking* terbanyak yaitu BCA Mobile sebesar 60%. Jika dilihat dari daftar penggunaan *mobile baking* yang paling banyak digunakan, dapat disimpulkan bahwa BSI Mobile merupakan bank syariah satu-satunya yang masuk dalam 10 besar daftar penggunaan *mobile baking* yang paling banyak digunakan yaitu sebesar 9% dengan posisi peringkat ke-5.

Berdasarkan hasil data pelaporan BSI dalam penggunaan *mobile banking* di Indonesia tahun 2022, menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Indonesia setahun belakangan ini. Berikut penulis sajikan peningkatan data pengguna *mobile baking* BSI tahun 2022.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna *Mobile Banking* BSI di Indonesia 2022**

NO	BULAN	JUMLAH PENGGUNA
1	Maret	3,77 juta
2	Juni	4,07juta
3	September	4,44 juta
4	Desember	4,81 juta

Sumber: [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

**Tabel 1.1** diatas menunjukkan data pengguna BSI *Mobile* di bulan Maret sebanyak 3,77 juta nasabah, di bulan Juni menjadi 4,07 juta nasabah, dibulan September menjadi 4,44 juta nasabah dan dibulan Desember mengalami peningkatan sebanyak 4,81 juta nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa dari bulan Maret-Desember pengguna *Mobile Banking* BSI mengalami peningkatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti melakukan penelitian terkait pengaruh persepsi nasabah terhadap penggunaan mobile banking BSI dalam penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI KOTA PEKANBARU”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2 Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru?

3 Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru?

4 Apakah persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1) Manfaat Teoritis

Secara Teoritis Penelitian ini sebagai aplikasi ilmu yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*. Oleh karena itu, pemasar dapat memahami pengaruh citra merek, gaya hidup, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek pengguna Iphone.

### 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangsih pemikiran bagi pihak pengguna *mobile banking* dalam meningkatkan persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil dari penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian.,

### 3) Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan teori persepsi risiko, teori persepsi kemudahan, dan teori kepercayaan serta teori penggunaan. Serta tercantum penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dibahas variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan sejarah singkat, serta gambaran umum perusahaan yang akan menjadi objek dari penelitian.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan yang di peroleh dari hasil penelitian beserta saran-saran yang berhubungan terhadap peneliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TELAAH PUSTAKA

### 2.1 Manajemen Pemasaran

**Menurut Laksana (2019)** pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktifitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen.

**Menurut Kotler dan Keller (2016)**, Pemasaran adalah tentang mengidentifikasi dan bertemu kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi pemasaran yang baik dan terpendek adalah pertemuan kebutuhan secara menguntungkan.

**Menurut Tjiptono dan Diana (2020)**, pemasaran adalah proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan para pemangku kepentingan dalam lingkungan yang dinamis. **Menurut Imakrisna dan Purba (2017)**, pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi. Nilai ekonomi ini sendiri menentukan harga barang dan jasa.

**Menurut Manap (2016)**, pemasaran adalah suatu proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, penentuan proses produk, promosi dan tempat atau distribusi, sekaligus merupakan proses sosial dan manajerial untuk

mencapai tujuan. Menurut Sunyoto (2019), pemasaran adalah kegiatan manusia yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan langganan melalui proses pertukaran dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan.

## 2.2 Penggunaan *Mobile Banking*

### 2.2.1 Pengertian *Mobile Banking*

Penggunaan *mobile banking* adalah kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh nasabah bank. Pengguna *mobile banking* dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi penggunaan dan diversitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui *mobile banking*.

Menurut Riswandi, Budi Agus (2005) pengertian *mobile banking* yaitu sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi *handphone*.

Pengertian *m-banking* menurut Hartanto dan Budi (2015) *mobile banking* suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada *handphone*. Melalui adanya *handphone* dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan *handphone* nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghemat waktu *mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, *transfer* antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bankberamai-ramai menyediakan fasilitas *m-banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Menurut **(Fadlan, 2018)** menyampaikan indikator penggunaan *mobile banking* sebagai berikut:

1. Keamanan sistem *mobile banking*
2. Kemudahan suatu aplikasi untuk di akses
3. Privasi pengguna
4. Kehandalan layanan
5. Kredibilitas
6. Kecepatan koneksi jaringan

## 2.2.2 Manfaat Mobile Banking

*Mobile Banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, tak hanya dinikmati oleh Negara peluncur sistem *Mobile Banking* saja, seluruh dunia pun telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *Mobile Banking* dimana saja melalui perangkat mobile seperti Handphone. Dengan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anya *Mobile Banking*, pihak bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Para nasabah bank tidak perlu lagi pergi ke ATM untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan telepon seluler. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *Mobile Banking*, baik berupa SIM toolkit (Menu Layanan Data) maupun SMS plain (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan SMS Banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

Keunggulan *mobile banking* adalah dapat diakses oleh seluruh pengguna telepon seluler dengan tipe GSM. Dengan luasnya jangkauan signal GSM, layanan *mobile banking* tentu sangat memanjakan para nasabahnya. Namun untuk pengguna ponsel dengan tipe CDMA, belum semua operatornya menyediakan layanan *mobile banking*.

Kemanfaatan penggunaan *mobile banking* bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Manfaat yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi (Hadi & Novi, 2015). Secara khusus penggunaan *mobile banking* berdampak positif bagi bank, nasabah dan operator telepon seluler. Dampaknya adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Bank

Dampak yang diberikan *mobile banking* bagi adalah memberikan keuntungan bagi bank dimana bank mendapatkan lebih banyak lagi nasabah dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

## 2. Nasabah

Untuk nasabah sendiri, mereka mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank karena dengan adanya *mobile banking* akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

## 3. Operator Seluler

Untuk operator seluler mendapatkan konsumen yang aktif dalam penggunaan ponselnya yaitu menggunakan *mobile banking* akan memakan pulsa dan konsumen akan membeli lagi pulsa untuk melakukan transaksi *Mobile Banking*.

## 2. Persepsi Risiko

**Menurut Kotler & Keller (2008)** persepsi itu sendiri adalah proses di mana kita mengatur, memilih, serta menerjemahkan informasi masukan guna terciptanya gambaran dunia yang berarti, poin yang utama disini yaitu bukan hanya pada rangsangan fisik persepsi bergantung, akan tetapi juga ada kaitannya dengan rangsangan pada bidang di sekelilingnya serta kondisi yang ada di dalam diri kita. Sedangkan **menurut Schiffman & Kanuk (2008)** mengatakan bahwa persepsi merupakan proses mengatur, memilih, serta menafsirkan stimuli yang ada di dalam gambar yang masuk akal dan berarti mengenai dunia yang dilakukan oleh individu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Mowen & Minor (2002) persepsi risiko didefinisikan sebagai persepsi negatif konsumen yang secara menyeluruh terkait tindakan berdasarkan pada penilaian hasil yang negatif serta adanya kemungkinan akan terjadi. Sedangkan menurut Schiffman & Kanuk, (2008), risiko yang dirasakan merupakan ketidak pastian konsumen ketika tidak mampu memprediksi mengenai konsekuensi keputusan pembelian.

Risiko menurut Pavlou (2003), risiko transaksi adalah suatu keadaan *uncertainty* yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Orang benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infra-struktur global yang banyak mengandung unsur risiko. Menurut Akturan (2012), persepsi risiko menunjukkan ketidak pastian, sebelum, selama dan setelah penggunaan jasa. Adapun indikator persepsi risiko menurut Akturan (2012):

a Risiko Privasi

Risiko privasi didefinisikan sebagai potensi kehilangan kendali atas informasi pribadi.

b Risiko Keamanan

Risiko keamanan didefinisikan sebagai potensi kehilangan kendali atas informasi transaksi dan keuangan.

c Risiko Waktu

Risiko waktu didefinisikan sebagai kemungkinan hilangnya waktu saat mempelajari cara menggunakan mobile banking.

#### d Risiko Kinerja

Risiko kinerja didefinisikan sebagai kemungkinan kegagalan pemakaian produk.

#### e Risiko Keuangan

Risiko keuangan didefinisikan sebagai potensi pengeluaran keuangan yang terkait dengan harga beli awal serta biaya perawatan selanjutnya.

#### f Risiko Sosial

Risiko sosial didefinisikan sebagai potensi kehilangan status atau pengakuan dari suatu kelompok sosial sebagai akibat dari pengadopsian suatu produk.

**Menurut Dowling dan Staelin (2001)** kalau risiko itu meningkat dari sekadar informasi sampai pada keputusan pembelian produk (transaksi), risiko diasosiasikan dengan kepercayaan (kepercayaan). Dalam penelitian ini indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko dari penggunaan *internet banking*, diharapkan tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko akan berdampak positif pada penggunaan teknologi yang ditawarkan. Risiko (*risk*) transaksi merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/customerservice* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *internet banking*.

## 2.4 Persepsi Kemudahan

**Menurut (Jogiyanto, 2016).** Persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Apabila Seseorang yang memiliki persepsi tentang kemudahan dalam menggunakan suatu sistem menjadikan meningkatnya tingkat kepercayaannya kepada sistem penggunaan nya. Mengacu pada **Fusilier dan Durlabhji (2005)** yang menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan adalah merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi guna melakukan kegiatan yang diinginkan, dapat berinteraksi dengan teknologi *Mobile Commerce* tidak memerlukan usaha yang besar.

**Menurut Davis (1989)** mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha.

*Technology Acceptance Model* yang diadaptasi dari teori TRA yang dikenalkan dengan Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis mengungkapkan *perceived usefulness* (persepsi kemudahan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) mempengaruhi *attitude toward using* terhadap penggunaan suatu teknologi. Model TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer dengan landasan atas kepercayaan, sikap, keinginan, dan hubungan perilaku sikap.

Persepsi terhadap kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi akan dapat berpengaruh terhadap sikap pribadi seseorang dalam menggunakan teknologi itu sendiri yang akan menentukan seorang individu tertarik dalam menggunakan teknologi tersebut. Dengan demikian, selama individu merasa suatu teknologi akan



perbankan. Kepercayaan digambarkan sebagai suatu tindakan kognitif, misalnya bentuk pendapat atau prediksi bahwa sesuatu akan terjadi atau orang akan berperilaku dalam cara tertentu, afektif misalnya masalah perasaan atau konatif misalnya masalah pilihan atau keinginan (Tri, 2017). Indikator kepercayaan terdiri dari lima indikator yang dikembangkan oleh Koufaris didalam **Permata**

**Sari (2014)** yaitu:

1. Dapat dipercaya
2. Mengedepankan kepentingan nasabah
3. menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi
4. percaya informasi yang diberikan
5. perhatian terhadap kondisi nasabah

## 2.6 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

NAMA	NAMA (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Rita J.D Atawarman	"Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10 No. 2 Mei 2022"	Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Kota Abon	Persepsi Resiko (X1), Kegunaan (X2), Kepercayaan (X3), Kemudahan (X4), Sikap Penggunaan (Y)	Dari hasil penelitian Persepsi Resiko (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan, dan Kegunaan (X2), Kepercayaan (X3), Kemudahan(X4) berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan (Y)

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>Dewi Julita Sari (2019)</b> “Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu”	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Pengguna BSM <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu	Persepsi Kebermanfaatan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan (X3), Penggunaan BSM <i>Mobile Banking</i> (Y)	Dari hasil penelitian Kebermanfaatan (X1), Kemudahan (X2), Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap penggunaan BSM <i>mobile banking</i> sedangkan Kepercayaan (X3) tidak berpengaruh positif dan signifikan
<b>Priestiani Putri Rahayu (2019)</b> “Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Persepsi Kepercayaan (X3), Persepsi Kenyamanan (X4), Minat Penggunaan (Y)	Dari hasil penelitian Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Persepsi Kepercayaan (X3), Persepsi Kenyamanan (X4), berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan
<b>Resti Anantiya (2021)</b> “Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung”	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> dengan <i>Attitude Toward Using</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi pada	Persepsi Kebermanfaatan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Risiko (X3), Minat Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Y), <i>Attitude Toward Using</i> (Z)	Dari penelitian Persepsi Kebermanfaatan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), berpengaruh signifikan sedangkan Risiko (X3) Tidak berpengaruh signifikan, <i>Attitude Toward Using</i> (Z) mampu memediasi antara kebermanfaatan dan kemudahan, sedangkan <i>Attitude Toward Using</i> tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Masyarakat Kota Bandar Lampung)		mampu memediasi antara Risiko
--	---------------------------------	--	-------------------------------

## 2. Defenisi Konsep Operasi Variabel Penelitian

Penjabaran suatu Variabel kedalam Indikator-indikator, dengan adanya defenisi operasional pada variabel yang dipilih dan digunakan dalam penelitian maka akan mudah diukur.

**Tabel 2.2 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Persepsi Risiko (X1)	Menurut <b>Akturan (2012)</b> , persepsi risiko menunjukkan ketidakpastian, sebelum, selama dan setelah penggunaan jasa.	Ada enam indikator persepsi risiko Menurut <b>Akturan et al. (2012)</b> , 1) Risiko Privasi 2) Risiko Keamanan 3) Risiko Waktu 4) Risiko Kinerja 5) Risiko Keuangan 6) Risiko Sosial	Likert
Persepi Kemudahan (X2)	Menurut Davis didalam <b>Setyowati (2017)</b> Pengertian persepsi kemudahan penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari penggunanya.	Ada enam indikator persepsi kemudahan menurut Davis didalam <b>Setyowati (2017)</b> 1) Mudah dipelajari 2) Dapat dikendalikan dengan mudah 3) Jelas dan dapat dimengerti 4) Fleksibel digunakan 5) Cepat terampil menggunakannya 6) Mudah dipakai	Likert

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

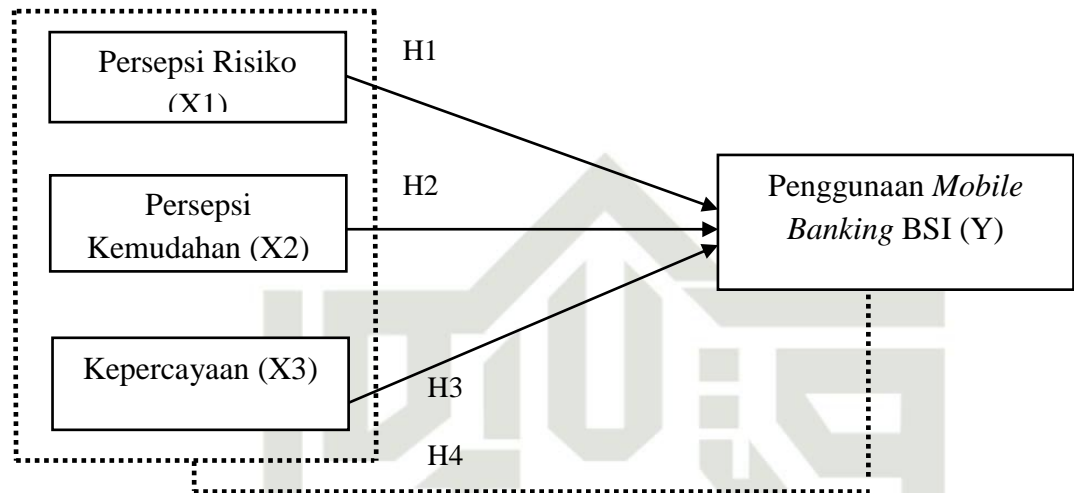
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan (X3)	Ba dan Pavlou didalam <b>Aziz (2015)</b> mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu penilaian hubungan dengan orang lain yang melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Terdapat pemisahan secara fisik dalam layanan <i>mobile banking</i>	Ada lima indikator kepercayaan menurut Koufaris didalam <b>Permata Sari (2014)</b> 1) Dapat dipercaya 2) Mengedepankan kepentingan nasabah 3) Menjaga nama baik dan berkomitmen tinggi 4) Percaya informasi yang diberikan 5) Perhatian terhadap kondisi nasabah	Likert
Penggunaan <i>mobile banking</i> BSI (Y)	<b>menurut Hartanto dan Budi (2015).</b> <i>m-banking</i> suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui <i>smartphone</i>	Menurut <b>(Fadlan, 2018)</b> ada enam indikator penggunaan <i>mobile banking</i> . 1) Keamanan sistem <i>mobile banking</i> 2) Kemudahan suatu aplikasi untuk diakses 3) Privasi pengguna 4) Keandalan layanan 5) Kredibilitas 6) Kecepatan koneksi jaringan	Likert

## 2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran adalah paduan terkait hubungan antar variabel yang tersusun dari berbagai teori yang sudah dideskripsikan **(Sugiyono, 2019)**.

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah:

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**


*Keterangan :*

- : Secara parsial
- : Secara simultan

## 2.9 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti sehingga bisa memperoleh suatu informasi yang ia inginkan dan bisa ditarik menjadi sebuah kesimpulan **Sugiyono (2019)**. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (Independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Persepsi Risiko = (X1)

Persepsi Kemudahan = (X2)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan = (X3)

Variabel Terikat (Dependent) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Penggunaan *Mobile Banking* = (Y)

## 2.10 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) 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 didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah serta berpegang pada telaah pustaka yang masih bersifat teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> Diduga terdapat pengaruh persepsi risiko terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

H<sub>2</sub> Diduga terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

H<sub>3</sub> Diduga terdapat pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.



Diduga terdapat pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Mei 2023.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2019)** yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini didapat secara langsung dengan cara menyebar kuesioner kepada pengguna *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

#### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2019)** adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau data yang sudah ada sebagai hasil penelitian orang lain, namun perlu dianalisis kembali sebagai pelengkap terhadap data primer atau objek yang diteliti. Data ini biasanya diperoleh dari dari jurnal, literatur, buku-buku, dan karya ilmiah lainnya yang relevan dengan penelitian ini tentang pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya **Sugiyono (2019)**.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti tidak dapat menentukan besarnya populasi yang akan diteliti secara pasti dikarenakan tidak terdapat data yang relevan.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mem pelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi **Sugiyono (2019)**.

Karena penelitian ini tidak mengetahui jumlah pasti dari populasi yang akan diteliti. Maka perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran **Sugiyono (2019)**.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} n = 96,04$$

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

#### Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
- z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96
- p = Peluang benar 50% = 0,5
- q = Peluang salah 50% = 0,5
- e = Tingkat Kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1

Dari hasil yang diperoleh di atas yaitu 96,04 merupakan bilangan berkoma, maka pada perhitungan yang menghasilkan bilangan berkoma sebaiknya dibulatnya ke bilangan bulat terdekat. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96 orang responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya untuk mengumpulkan dan memperoleh data yang di butuhkan metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.4.1 Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden **Sugiyono (2019)**.

Dalam penelitian ini peneliti membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang berkaitan dengan Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan jawaban yang telah ditentukan sebagi berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.1 Skala Pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Secara umum teknik pengambilan sampel dibedakan menjadi dua macam, yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* digunakan ketika terdapat peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Nonprobability Sampling* digunakan ketika tidak terdapat peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini mengambil sampel dengan teknik *Purposive Sampling* dalam *Nonprobability Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini pertimbangan tersebut berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

1. Pengguna *mobile banking* BSI yang tinggal di Kota Pekanbaru.
2. Pengguna *mobile banking* BSI minimal berusia 18 tahun.
3. Pengguna *mobile banking* yang telah melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* BSI minimal tiga kali.

### 3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif disebut juga analisis statistik karena dalam mengolah dan menggunakan rumus-

rumus statistika **Sugiyono (2019)**. Untuk melihat apakah terdapat pengaruh terhadap Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BSI di Kota Pekanbaru.

### 3.7 Uji Instrumen

#### a. Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut **Ghozali (2018)**.

Kriteria Pengujian Validitas:

- H<sub>0</sub> diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- H<sub>0</sub> ditolak apabila  $r_{statistik} \leq r_{tabel}$ .

Apabila hasil menunjukkan signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan maupun pernyataan adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu **Ghozali (2018)**.

Kriteria uji reliabilitas:

- Suatu konstruk/ variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$
- Suatu konstruk/ variabel dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $< 0,60$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Menurut **Ghozali (2018)** uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki residu yang terdistribusi normal. Tes normalitas karena ini tidak dilakukan untuk setiap variabel, tetapi untuk nilai residual. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas dengan analisis grafik adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari sampel berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov, dan kriteria pengujian  $\alpha = 0.05$ , maka:

- a. Jika  $\alpha \text{ sig} \geq \alpha$  berarti data sampel berdistribusi normal
- b. Jika  $\alpha \text{ sig} \leq \alpha$  berarti data sampel berdistribusi tidak normal

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) **Ghozali (2018)**.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Besaran nilai Variance Inflation Factor (VIF)  $< 10$

Besaran nilai Tolerance  $> 0,10$

#### c. Uji Autokorelasi

**Menurut Ghozali (2018)** Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  jika ada berarti autokorelasi. Dalam penelitian keberadaan autokorelasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut:

- a) Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif.
- b) Jika angka D-W diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi
- c) Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain **Ghozali (2018)**.

Dasar analisis:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.9 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen **Ghozali (2018)**. Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh dari variabel Persepsi Risiko ( $X_1$ ), Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ), dan Kepercayaan ( $X_3$ ), terhadap Penggunaan *Mobile Banking* ( $Y$ ). Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

**Keterangan:**

- $Y$  = Penggunaan *Mobile Banking*  
 $A$  = Konstanta  
 $X_1$  = Persepsi risiko  
 $X_2$  = Persepsi Kemudahan  
 $X_3$  = Kepercayaan  
 $b_1$  = koefisien regresi untuk variabel Persepsi risiko  
 $b_2$  = koefisien regresi untuk variabel Persepsi Kemudahan  
 $b_3$  = koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan  
 $e$  = error

### 3.10 Uji Hipotesis Penelitian

#### a. Uji Parsial (T-Test)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). **Ghozali (2018)**. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

**Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah keempat variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen **Ghozali (2018)**

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan  $(d.f) = (n-k-1;k)$ , dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah:

a. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya.

b. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Koefisien determinasi ( $R_2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R_2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen **Suliyanto (2018)**.

Untuk menentukan keeratan dari hubungan atau korelasi antar variabel, dapat di lihat pada ketentuan di bawah ini:

**Tabel 3.2 Interval Koefisien**

Nilai	Tingkat Hubungan
0	Tidak Berkorelasi
0,1-0,20	Sangat Rendah
0,21-0,40	Rendah
0,41-0,60	Cukup
0,61-0,80	Sedang
0,81-0,99	Tinggi
	Sempurna

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

### 4.1 Gambaran umum kota pekanbaru

#### 4.1.1 Sejarah Lahirnya Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ketempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak. Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang.

Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh Tanah Datardan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "PekanBaharu"selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "Pekanbaru", yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

#### 4.1.2 Wilayah Geografis

##### a. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96$  Km<sup>2</sup> menjadi  $\pm 446,50$  Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan / Desa. Dari hasil pengukuran / pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km<sup>2</sup>.

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

##### b. Batas Kota Pekanbaru

Berbatasan dengan daerah Kabupaten / Kota:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

c. Sungai

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

d. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm / tahun dengan keadaan musim berkisar :

1. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
2. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus
3. Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%

### 4.1.3 Pendidikan

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat di kota ini, di antaranya adalah Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru baru sekitar 13,87 % masyarakatnya dengan pendidikan tamatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan tinggi, dan masih didominasi oleh tamatan SLTA sekitar 37,32 %. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94 % dari penduduk Kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun keatas.

#### 4.1.4 Perekonomian

Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik pulp dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2010 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0.79%, dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0.30%. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0.88% dan 0.02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2010 tercatat sebesar 2.26%, terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2010 yaitu 2.07% pada bulan Januari 2010 dan 2.14% pada bulan Februari 2010.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa pusat perbelanjaan modern, diantaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart,



Metropolitan Trade Center, dan Giant. Walau di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan pememajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Bawah, Pasar Raya Senapelan (Pasar Kodim), Pasar Andil, Pasar Rumbai, Pasar Lima puluh dan Pasar Cik Puan.

## 4.2 PT. Bank Syariah Indonesia

### 4.2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia

Di masa pandemi Covid-19 dulu telah dilakukannya penggabungan oleh sebuah perusahaan bank syariah yang merupakan bagian dari BUMN yang dilakukan oleh Menteri Erick Thohir, bank-bank syariah yang ikut merger dalam usulan Menteri BUMN ini yang terdiri dari 3 bank syariah yaitu Bank Syariah BNI, Bank Syariah BRI, dan Bank Syariah Mandiri. Rencana mergernya bank syariah sudah direncanakan pada tahun 2020, dalam pandangan Menteri BUMN bahwa bank-bank syariah yang dimiliki di Indonesia ini tidak cukup memiliki potensi daya saing yang kuat dengan bank konvensional. Dengan menggabungkan bank-bank syariah dari sejumlah bank syariah menjadi satu diharapkan untuk dapat bersaing dengan bank syariah atau non syariah lainnya. Diresmikannya pada tanggal 1 Februari 2021 melangsungkan 3 merger Bank Syariah BUMN yang langsung diresmikan oleh Presiden Joko Widodo yang diadakan di Istana Negara. Harapan dilakukannya merger 3 Bank Syariah ini oleh pemerintah yang bertujuan untuk dapat membangkitkan perekonomian nasional dengan lembaga

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keuangan yang baru untuk masyarakat”. Dalam banyak riset yang dilakukan pada zaman syariah saat ini telah dapat menarik minat ekonomi dunia dan sudah banyak menerapkan seperti di Eropa dan Amerika telah banyak. Sebagian unit usaha memakai system model syariah. Merger adalah konsep upaya strategis untuk membangun organisasi bisnis yang berdaya saing tinggi guna meningkatkan kinerja lembaga keuangan. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut ke dalam Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat meningkatkan awareness masyarakat terhadap produk perbankan syariah secara signifikan. PT. Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia yang diketuai oleh Hery Gunardi dan wakilnya bernama Ngatari dan Abdullah Firman Wibowo yang resmi menjabat hingga saat ini.

#### 4.2.2 Profil PT. Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yang didirikan pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H serta diresmikan langsung oleh Presiden Indonesia yaitu Bapak Ir. Joko Widodo. Penggabungan tiga bank milik negara memberikan operasi yang lebih komprehensif, jejak geografis yang lebih luas, dan peningkatan sumber daya modal. Bank syariah Indonesia didorong untuk bersaing di skala dunia. Peleburan tiga bank syariah dengan harapan dapat menciptakan bank syariah yang menjadi sumber kebanggaan masyarakat, sumber energi baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional, dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial secara umum. Bank Syariah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia adalah wajah baru yang bersifat universal dan mendunia dari perbankan syariah Indonesia.

### 4.3 Core Value PT. Bank Syariah Indonesia

Core Value yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Indonesia pada cabang Cipta ini merupakan sebuah nilai inti perusahaan dari Bank Syariah Indonesia yang merupakan perusahaan dari BUMN yang diluncurkan oleh kementerian BUMN. Berikut 6 Core Value yang berisikan dari AKHLAK:

1. Amanah  
Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. Kompeten  
Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. Harmonis  
Saling peduli dan menghargai perbedaan
4. Loyal  
Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
5. Adaptif  
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun perubahan
6. Kolaboratif  
Membangun kerjasama yang sinergis.

### 4.4 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

#### a. Visi Bank Syariah Indonesia

Menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b Misi Bank Syariah Indonesia**

- 1 Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset 500 T dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2 Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)).
- 3 Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia (perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja)

**4.2.5 Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia**

**a. Individu**

Individu merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk membantu kebutuhan financial planning. Adapun layanan dari program individu adalah:

- 1 Bisnis
- 2 Haji dan Umroh
- 3 Pembiayaan
- 4 Emas
- 5 Investasi
- 6 Prioritas
- 7 Tabungan
- 8 Transaksi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b Digital Banking**

Digital banking merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Jenis dari digital banking Bank Syariah Indonesia sendiri antara lain:

1. BSI Aisyah
2. BSI API Platform
3. BSI ATM CRM
4. BSI Card
5. BSI Cardless Withdrawal
6. BSI Merchant Business
7. BSI Mobile
8. BSI Net
9. BSI Payment Point
10. BSI QRIS
11. BSI Smart Agent
12. Buka Rekening Online
13. JadiBerkah.id
14. Solusi Emas

**c Kartu**

Kartu merupakan fasilitas dari Bank Syariah Indonesia untuk melengkapi layanan kepada nasabah. Adapun fasilitas kartu dari Bank Syariah Indonesia antara lain:

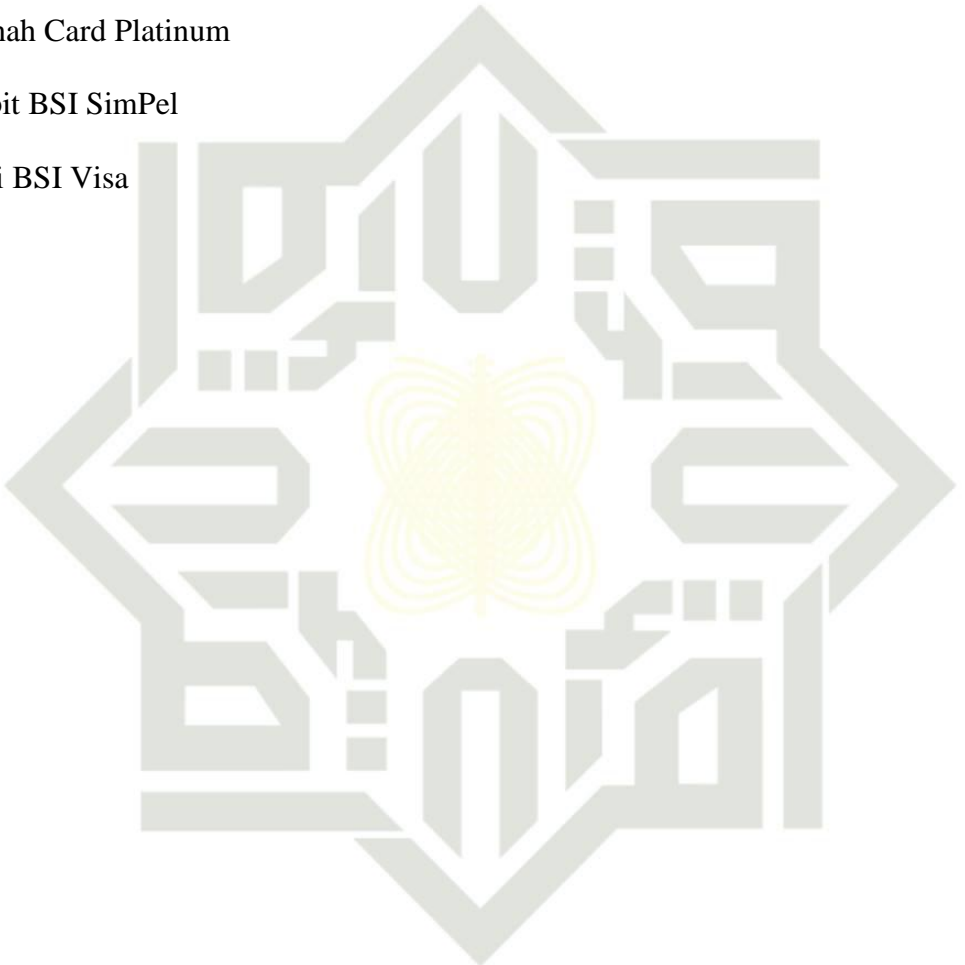
1. BSI Debit GPN



- © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
- 2) BSI Debit OTP
  - 3) BSI Debit Visa
  - 4) BSI Hasanah Card Classic
  - 5) BSI Hasanah Card Gold
  - 6) BSI Hasanah Card Platinum
  - 7) Kartu Debit BSI SimPel
  - 8) Kartu Haji BSI Visa

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
3. Persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.
4. Secara simultan atau bersamaan persepsi risiko, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* BSI di Kota Pekanbaru.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan terkait dengan keterbatasan penelitian ini, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut :

1. Untuk variabel persepsi risiko, karena persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BSI maka sebaiknya BSI harus selalu bisa mengurangi risiko yang diakibatkan oleh BSI *mobile banking* ini agar nasabah selalu ingin menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI.
2. Untuk variabel persepsi kemudahan, karena persepsi kemudahan berpengaruh

terhadap penggunaan *mobile banking* BSI maka sebaiknya BSI harus selalu bisa memberikan fitur-fitur atau layanan-layanan baru di aplikasi BSI *mobile banking* yang memudahkan nasabah dalam beraktivitas agar volume penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI semakin meningkat.

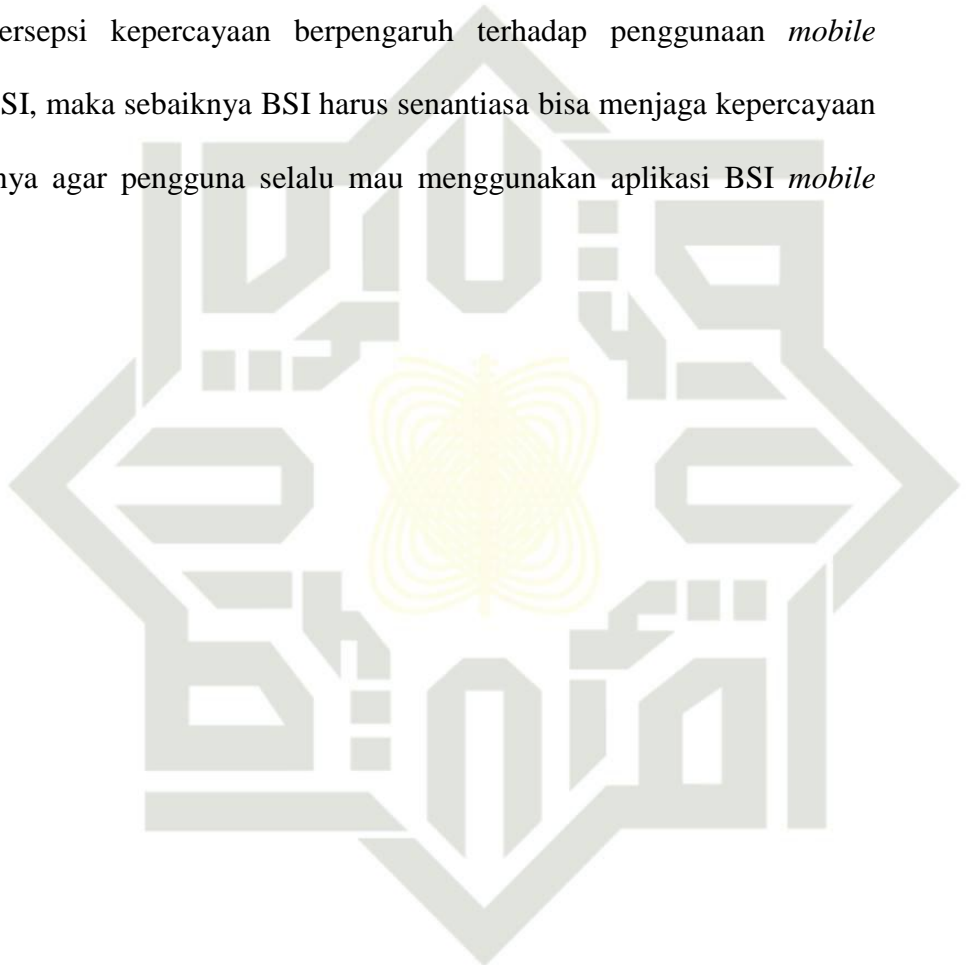
3. Karena persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BSI, maka sebaiknya BSI harus senantiasa bisa menjaga kepercayaan penggunanya agar pengguna selalu mau menggunakan aplikasi BSI *mobile banking*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

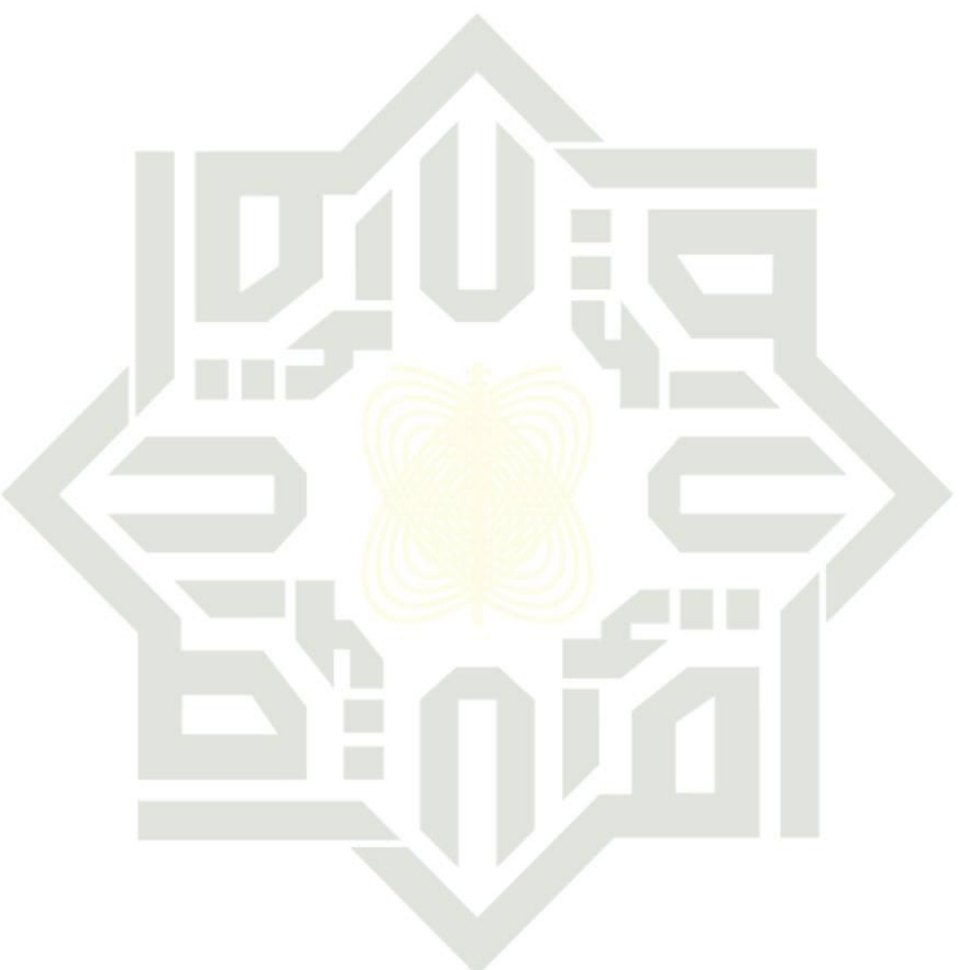
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. *Marketing Intelligence and Planning*, 30(4), 444–459. <https://doi.org/10.1108/02634501211231928>
- Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Persada, Jogjakarta, 2005
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Davis, F. D., (1989). “Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- DeLone, W. H., and E. R. McLean. 1992. “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable.” *Information Systems Research* 3(1):60-95.
- Dowling, G.R. dan Staelin, R. 2001. A model of perceived risk and intended riskhandling activity. *Journal of Consumer Research*. Vol.21 No.1, h.119-134
- Fadlan, Abi. (2018), *Skripsi Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Fadhli, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). *Manfaat , Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 1(2), 264–276.
- Febrianti, D., Hidayah, S. L., Abdullah, & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 3686–3693.
- Fusilier, Marcelline and Durlabhji, Subhash. 2005. An exploration of Student Internet Use in India (the technology acceptance model and the theory of planned behavior). *Journal of Marketing*, 22 (4).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hartanto, Andi (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Terhadap Bank XYZ)*. Tesis Tidak



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dipublikasikan. Jakarta: Universitas Indonesia.

Hadi, Syamsul dan Novi. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM*, Vol.5 No.1.

<https://www.bankbsi.co.id/#>

<https://data.goodstats.id/>

<https://www.apjii.or.id/>

Jogiyanto.(2016). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi. \_\_\_\_\_.  
(2016). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller (2016), *A Framework For Marketing Management, Sixth Edition, Global Edition*, England : Pearson

Laksana, Muhammad Fajar (2019), *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*, Depok: Khalifah Mediatama.

Limakrisna, N. dan Purba, T.P, (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*, jilid 2, Mitra Wacana Media. Bogor

MUBIYANTORO, Ari, et al. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian, dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus di Bank Kota Malang). *Jurnal Akuntansi Universitas Brawijaya Malang*, 2013.

Manap, Abdul (2016), *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media

Pavlou, P.A. 2003. Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with technology acceptance model, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7 No. 3.pp 69-103.

Rahayu, P. P. (2019). *Skripsi Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking*.

Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.

Sunyoto, Danang (2019), *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*, Jakarta: Center of Academics Publishing service.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2<sup>nd</sup> ed.)*. ALFABETA



Suliyanto, 2018, *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Tirtana, Irwan, and Shinta Permata Sari. "Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking." (2014).

Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana (2020), *Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Tobuhu, M. A., Machmud, R., & Rahman, E. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Sikap Penggunaan Layanan M-Banking (Studi pada Bank BNI Cabang Gorontalo). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 686–693.

Wulandari, Yuniar Tri. *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Resiko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Melalui Media Sosial Instagram*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2017.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS

Muhammad Arif, lahir di Pekanbaru pada tanggal 30 Oktober 2000. Anak pertama dari lima bersaudara dari Bapak Guspari dan ibu Resmita. Penulis mengawali pendidikan di SDN 123 Pekanbaru dan tamat tahun 2013. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 17 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2016, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 7 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2019.

Selanjutnya penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi S1 Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Pada tahun 2023 Penulis mengikuti ujian oral *comprehensive* pada hari Selasa, 27 Juni 2023 dengan judul skripsi “**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI KOTA PEKANBARU**” lalu dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.