

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA  
BANK SUMUT SYARIAH RINGROAD MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**PASICOI TACIKA RITONGA**

**17.832.0081**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 25/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/7/22

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA  
BANK SUMUT SYARIAH RINGROAD MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**PASICOI TACIKA RITONGA**

**17.832.0081**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/7/22

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO  
TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA  
BANK SUMUT SYARIAH RINGROAD MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar sarjan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Medan Area**



**OLEH:**

**PASICOI TACIKA RITONGA**

**17.832.0081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/7/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/7/22

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko terhadap penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad Medan  
Nama : **PASICOI TACIKA RITONGA**  
NPM : 17.832.0081  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh :  
Komisi Pembimbing



(Wan Rizca Amelia, SE., M.Si)

Pembimbing

Mengetahui :



(Ahmad Rafiqi, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)  
Dekan



(Nindya Yunita, S.Pd, M.Si)  
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 08/Oktober/2021

## HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana, merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya oranglain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah. Saya menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 08 Oktober 2021



**Pasicoi Tacika Ritonga**  
**17.832.0081**

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PASICOI TACIKA RITONGA  
NPM : 17.832.0081  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Ringroad Medan**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal 08 Oktober 2021  
Yang menyatakan



**Pasicoi Tacika Ritonga**  
**17.832.0081**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di sidikalang, Pada tanggal 16 Maret 1999 dari ayah Hasan Bp Ritonga dan Ibu Mimi Syahroni Tanjung. Penulis anak keempat dari empat bersaudara. Pada tahun 2017 Penulis lulus dari SMA Al-azhar medan dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis program studi Manajemen di Universitas Medan Area. Penulis selesai menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2021



## ABSTRACT

### **The Effect of Benefits, Ease of Use and Risks on the Use of Mobile Banking at Bank Sumut Syariah Ringroad Medan**

This study aims to examine whether there is an effect of Benefits, Ease of Use, and Risks on the Use of Mobile Banking at Bank Sumut Syariah Ringroad Branch. The population used in this research is the customer of Bank Sumut Syariah ringroad branch. The number of samples used is 100 respondents. The analytical technique used is multiple linear regression with the help of SPSS 23 application. Based on the results of the t test for the benefit variable, the value of  $t_{count} > t_{table}$  of  $2.856 > 1.660$  and a significance value of  $0.005 < 0.1$ , the benefit variable has an effect on the variable of using mobile banking. Ease of use has a  $t_{count}$  test result of  $3.280 > t_{table} 1.660$  and a significant  $0.001 < 0.1$  then the ease of use variable affects the variable of mobile banking use. The risk has a  $t_{count}$  test result of  $1.483 < t_{table}$  of  $1.660$  and a significant value of  $0.141 > 0.1$  so that the risk variable has no effect on the use of mobile banking. Based on the F test, the calculated  $F_{count}$  is  $32.128$  and the  $F_{table}$  value is obtained.  $2.14$  and the significance is  $0.000. < 0.1$ . So the benefits, ease of use and risk simultaneously have an influence on the use of mobile banking. The value of determination ( $R^2$ ) is  $0.485$ , so the use of mobile banking is influenced by benefits, ease of use, and risks of  $48.5\%$  while the remaining  $51.5\%$  is influenced by other factors not included in this study.

**Keywords:** Effect, Ease of Use, Risk on the Use of Mobile Banking



## ABSTRAK

### **Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Ringroad Medan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah cabang ringroad. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 23. Berdasarkan hasil uji t untuk variabel manfaat diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,856 > 1,660$  dan signifikansi bernilai  $0,005 < 0,1$  maka variabel manfaat berpengaruh terhadap variabel penggunaan mobile banking. Kemudahan penggunaan memiliki hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $3,280 > t_{tabel}$   $1,660$  dan signifikan sebesar  $0,001 < 0,1$  maka variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap variabel penggunaan mobile banking. Risiko memiliki hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $1,483 < t_{tabel}$  sebesar  $1,660$  dan nilai signifikan sebesar  $0,141 > 0,1$  sehingga variabel risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Berdasarkan Uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $32,128$  dan nilai  $F_{tabel}$   $2,14$  dan signifikansinya  $0,000 < 0,1$ . Maka manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan memiliki pengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Nilai determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,485$  maka penggunaan mobile banking dipengaruhi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko sebesar  $48,5\%$  sedangkan sisanya sebesar  $51,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Risiko.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wasyukurillah, senantiasa memnajatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk, dan pengetahuan serta nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad**”

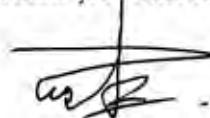
Tak terasa waktu telah berlalu selama beberapa tahun, selama itu pula banyak hambatan dan kesulitan penulis dalam menghadapi proses pengerjaan skripsi ini, namun berkat kerja keras dan dukungan dari beberapa pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sesuai rencana pengerjaan. Teruntuk kedua orangtua tercinta : Hasan BP Ritonga dan Mimi Syahroni Tanjung untuk semua doa, pengorbanan, kesabaran, kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Semoga penulis dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Untuk itu dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina R, SE, Ak, M.Acc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Wan Rizca Amelia, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Dan Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Membimbing Saya Dalam Penyelesain Skripsi Ini.

5. Ibu Desy Astrid Anindya, SE, M,Ak selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Ibu Dr. Wan Suryani, SE, M.Si selaku Wakil Dekan IV Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Ibu Nindya Yunita, S.Pd, M,Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unversitas Medan Area.
8. Bapak Irwansyah Putra, SE, MM selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
9. Bapak Teddi Pribadi SE, MM. Selaku Dosen Penguji yang telah memberi masukan dan saran dalam penyelesain skripsi ini.
10. Bapak Dahrul Siregar SE, M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah memberi masukan dan saran dalam penyelesain skripsi ini.
11. Para Dosen Fakultas Ekonomi di lingkungan Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masih duduk di bangku perkuliahan.
12. Teruntuk Raudhatul Jannah terimakasih selalu memberikan semangat dan selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini.

Medan ,08 Oktober 2021



**PASICOI TACIKA RITONGA**  
**17.832.0081**

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	
RIWAYAT HIDUP	
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Kajian Teori .....	8
2.1.1. Penggunaan Mobile Banking .....	8
2.1.2. Manfaat .....	10
2.1.3. Kemudahan Penggunaan .....	11
2.1.4. Risiko .....	13
2.2. Penelitian Terdahulu .....	14
2.3. Kerangka Konsptual .....	19
2.4. Hipotesis .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.1.1. Lokasi .....	21
3.1.2. Waktu Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	22

3.2.1. Populasi .....	22
3.2.2. Sampel.....	22
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.4. Definisi Operasional .....	24
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5.1. Jenis Data .....	25
3.5.2. Sumber Data .....	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6.1. Kuisiner (Angket) .....	25
3.7. Teknik Pengolahan Data .....	26
3.7.1. Uji Instrumen Penelitian .....	27
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	28
3.7.3. Uji Hipotesis.....	29
3.7.4. Regresi Linier Berganda .....	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1. Profil Objek Penelitian.....	33
4.1.1. Sejarah PT. Bank Sumut Syariah.....	33
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah .....	34
4.2. Gambaran Umum Penelitian .....	34
4.3. Pengujian Dan Hasil Analisi data .....	36
4.3.1. Analisis Deskriptif .....	36
4.3.2. Hasil Uji Instrumen .....	38
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.4. Uji Hipotesis .....	45
4.3.5. Regresi Linier Berganda .....	49
4.4. Pembahasan .....	50
4.4.1. Pengaruh Manfaat Terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	50
4.4.2. Pengaruh Kemudahan penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	51
4.4.3. Pengaruh Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking .....	52
4.4.4. Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Berpengaruh Terhadap Penggunaan Mobile Banking.....	53

BAB V PENUTUP.....	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN .....	58



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengguna Sumut Mobile Banking.....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	21
Tabel 3.2. Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.3. Jawaban Angket Dalam Skala Likert .....	26
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2. Usia Responden.....	37
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Reabilitas .....	41
Tabel 4,6 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov .....	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Adjusted R2 .....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	49

## DAFTAR GAMBAR

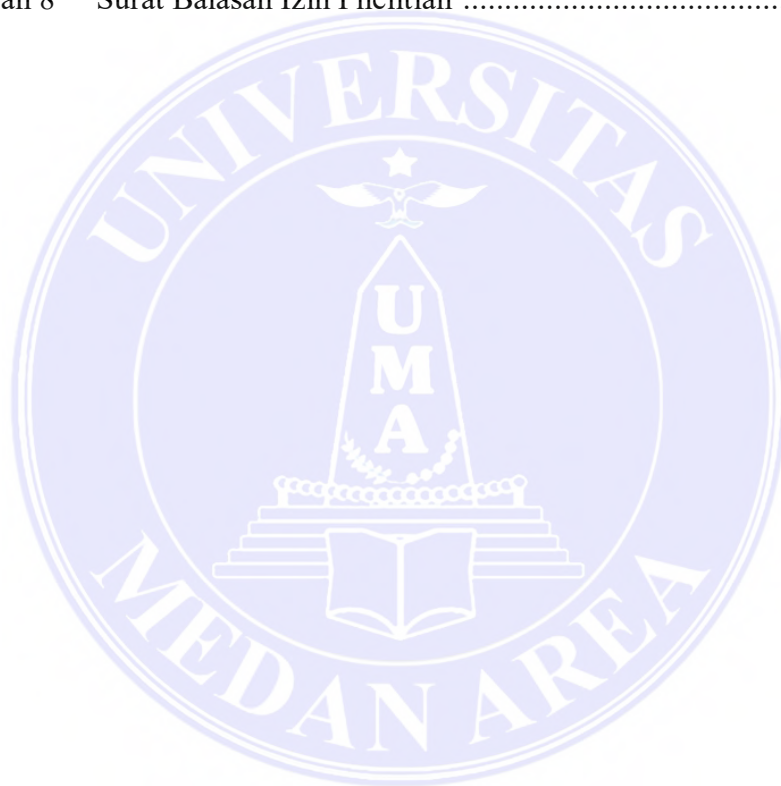
Gambar 2.1. Kerangka Konsep .....	19
Gambar 3.1. Kurva Uji Du Arah .....	31
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedasitas .....	43





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kusioner .....	58
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian.....	62
Lampiran 3	Data Sampel.....	76
Lampiran 4	Uji Reabilitas dan Validitas .....	77
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik.....	83
Lampiran 6	Uji Hipotesis .....	85
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian .....	87
Lampiran 8	Surat Balasan Izin Pnelitian .....	88



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman sekarang ini, menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi yang sudah canggih. Apabila kita ingin melakukan suatu transaksi maupun melakukan jual beli, kita tidak perlu datang langsung ke tempatnya. Karena dengan bantuan teknologi tersebutlah kita menjadi lebih mudah melakukan hal apapun. Misalnya apabila ingin membeli baju, kita tidak perlu datang langsung ke toko, karena sudah ada aplikasi yang didalamnya menjual baju secara online, dengan hanya mentransfer uang dan barangpun datang. Dampak dari kemajuan pesat teknologi komputer kepada perbankan terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank. Di bank sendiri juga sudah tersedia teknologi yang mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu teknologi yang dimiliki oleh bank yaitu *mobile banking*. Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah akan mendapatkan manfaat, kemudahan, penggunaan, dan satu yang tidak bisa dipungkiri di setiap kegiatan yaitu resiko.

Seorang nasabah akan menggunakan sebuah teknologi apabila teknologi tersebut memberikan manfaat kepada mereka. Davis dalam Mario ledesman (2018:50) Manfaat yaitu tingkat dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Manfaat yang diyakini tersebut dapat diperoleh apabila individu menggunakan teknologi informasi. Menurut Rahmatsyah (2011:11) mengartikan manfaat sebagai probabilitas subyektif dari pengguna potensial yang menggunakan suatu aplikasi tertentu untuk mempermudah kinerja atas pekerjaannya.

Selain manfaat, hal lainnya yaitu kemudahan penggunaan. Karena nasabah lebih mudah menerima sesuatu yang mudah digunakan daripada yang sulit digunakan. Menurut Davis dalam Adi Nugroho (2012: 7) kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah digunakan dan mudah dipahami. Menurut Jogiyanto (2007: 115) “Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya”

Pengaruh lain yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah risiko. Menurut Yudha dalam fadhli (2016: 265), risiko didefinisikan sebagai suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan seseorang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Sedangkan menurut Smadi dalam Harlan (2014), Risiko dianggap sebagai persepsi pelanggan terhadap adanya ketidakpastian dan juga konsekuensi negatif untuk membeli produk atau memakai jasa. Sebelum memutuskan menggunakan suatu teknologi seseorang tentu akan mencari tahu resiko dari penggunaan teknologi tersebut.

Seseorang melakukan atau memutuskan menggunakan *mobile banking* disebabkan karena beberapa faktor yaitu manfaat, kemudahan penggunaan, risiko.

Manfaat yang akan didapat nasabah bila menggunakan *mobile banking* ialah nasabah bisa melakukan transaksi ataupun membayar tagihan tagihan hanya dengan menggunakan *mobile banking*. Beberapa perusahaan BUMN yang bekerja sama dengan bank memberikan kemudahan bagi konsumen yaitu dapat melakukan pembayaran atau pembelian melalui *mobile banking*. Namun karena hanya beberapa perusahaan yang bekerja sama dengan bank mengakibatkan tidak semua

pembelian atau pembayaran bisa dilakukan melalui mobile banking. Kemudian nasabah juga bisa mengecek saldo dan melakukan *transfer* dengan *mobile banking*, tentu ini sangat sangat bermanfaat bagi nasabah yang tidak perlu lagi pergi ke atm untuk melakukannya

Kemudahan penggunaan saat seseorang menggunakan *mobile banking* ialah nasabah bisa melakukan atau mengakses semua menu yang ada di *mobile banking* 24 jam non-stop selama ponsel tersambung dengan jaringan internet, kemudian nasabah merasa lebih praktis, efektif, dan efisien dalam waktu, tenaga maupun biaya. Namun untuk nasabah yang belum terbiasa menggunakan mobile banking akan kesulitan karna banyaknya pilihan menu yang membingungkan yang mengakibatkan terjadinya kesalahan transaksi.

Resiko dari penggunaan *mobile banking* memang sangat minim namun bila terjadi pembobolan atau pencurian data maka uang nasabah akan lenyap. Risiko mobile banking juga bisa dirasakan nasabah sewaktu sistem atau aplikasi mobile banking eror atau mengalami gangguan yang mengakibatkan terjadinya transaksi yang gagal maupun transaksi yang salah dan terjadinya transaksi yang terdebit tetapi di aplikasi mobile banking itu sendiri mengatakan transaksi gagal. Virus (*malware*) juga menjadi salah satu resiko penggunaan mobile banking dimana virus yang masuk melalui jaringan wifi atau iklan saat menjalankan aplikasi tertentu dapat menyerang sistem android yang berujung pencurian data penting.

Menurut pavlouyono (2011: 67) *Mobile Banking* adalah layanan perbankan berbasis digital yang dapat diakses melalui jaringan telepon selular baik *GSM* (*Global for Mobile Communication*) atau *CDMA* (*code division multiple access*) dengan menggunakan layanan data internet yang telah disediakan oleh operator

telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator telepon lainnya. *Mobile banking* merupakan salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh pihak bank termasuk juga bank syariah dengan tujuan agar nasabah dapat melakukan transaksi setiap waktu, tanpa harus datang ke bank. *Mobile banking* menggunakan teknologi yang maju dan *modern*, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan. Bank Sumut sebagai bank daerah Sumatera Utara terus berusaha untuk memudahkan nasabahnya dalam berbagai hal. Bank Sumut telah mengeluarkan *sms banking*, kemudian *new sms banking*, hingga sekarang bank Sumut mengeluarkan *mobile banking* yang diberi nama *sumut mobile*.

*Sumut mobile* adalah bentuk layanan yang ditujukan kepada nasabah dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui *Mobile Phone* dengan berbagai keunggulan, Nasabah dapat melakukan Isi pulsa paket data, melakukan pembelian, pembayaran tagihan, penarikan tunai tanpa kartu ATM, *Transfer*, serta kemudahan fitur-fitur lainnya. Bank Sumut juga sudah berkeja sama dengan beberapa BUMN guna mempermudah nasabah dalam membayar tagihannya.

Dari data yang bersumber dari Bank Sumut cabang Ringroad pengguna *sumut mobile banking* sebagai berikut

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Sumut Mobile**

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	149,000
2020	92,100
jumlah	241,100

**Sumber: Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad**

Dari tabel di atas dapat dilihat dimana jumlah pengguna *sumut mobile banking* berjumlah 241,100 orang nasabah, sedangkan nasabah bank Sumut per Desember

2019 sebesar 2.111.993. Dilihat dari perbandingannya maka masih banyak nasabah bank sumut yang belum menggunakan sumut *mobile banking*.

Berdasarkan pra survey dalam bentuk *interview* yang telah dilakukan sebelum penelitian ini dilakukan terhadap nasabah pengguna sumut mobile banking, peneliti menemukan bahwa ada pengaruh manfaat terhadap penggunaan sumut *mobile banking* manfaatnya berupa bisa melakukan pembayaran, pembelian dan berbagai transaksi hanya melalui *smartphone* namun karena hanya beberapa perusahaan saja yang bekerja sama dengan bank sumut mengakibatkan tidak semua pembayaran atau pembelian bisa dilakukan melalui sumut mobile misalnya pembelian tiket pesawat dari berbagai maskapai penerbangan. Kemudian daripada itu kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan sumut mobile banking dimana beberapa nasabah kebingungan mengoperasikan sumut mobile dikarenakan banyak pilihan menu dan belum terbiasanya menggunakan teknologi dan bila ingin menggunakan sumut mobile nomor data seluler nasabah harus sama dengan nomor yang terdaftar di aplikasi sumut mobile, namun nasabah juga mengapresiasi sumut mobile dikarenakan dapat di akses menggunakan data seluler(internet), sms(pulsa) dan ussd(*unstructured supplementary service data*) sehingga memudahkan nasabah mengakses dalam berbagai keadaan, namun peneliti juga menemukan bahwa risiko berpengaruh terhadap penggunaan sumut mobile banking berupa terjadinya transaksi terdebit yang terjadi akibat *human eror* atau sistem aplikasi yang mengalami gangguan dan kemungkinan pembobolan akun yang terjadi akibat masuknya virus(malware) ke ponsel yang menyerang berbagai aplikasi dan salah satunya mungkin saja aplikasi sumut mobile, hal tersebut

menjadi salah satu alasan nasabah dalam mempertimbangkan menggunakan *sumut mobile*.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil judul **“PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK SUMUT SYARIAH”**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan urain di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap *penggunaan mobile banking*?
3. Bagaimana pengaruh risiko terhadap penggunaan *mobile banking*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap penggunaan *mobile banking*.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama bagi Bank Sumut Syariah Ringroad Medan untuk

mengetahui bagaimana pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Sumut.

2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi pihak yang membutuhkan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kajian Teori

##### 2.1.1. Penggunaan Mobile Banking

###### 1. TAM (Technology Acceptance Model)

Jogiyanto dalam dian (2017: 10) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*). *Technology Acceptance Model* pertama kali diperkenalkan oleh Davis yang dikembangkan berdasarkan teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein.

Model TAM berasumsi bahwa seseorang menggunakan suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. Dengan kata lain, kunci utama penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya adalah evaluasi kegunaan teknologi tersebut. Selanjutnya Davis merumuskan 2 dua variabel utama dalam TAM, yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

###### 2. Pengertian Penggunaan Mobile Banking

Davis dalam Tirtana dan Sari (2014: 674) Penggunaan sistem adalah kondisi nyata yang dirasakan dari penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan merasa puas menggunakan sebuah sistem jika mereka yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan meningkatkan produktivitas mereka dan mudah untuk digunakan, yang tercermin dari kondisi nyata setelah penggunaannya.

*Mobile banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi yang memiliki sistem yang memudahkan dan meningkatkan produktivitas penggunanya.

Menurut Supriyono (2011: 67) *Mobile banking* dapat didefinisikan sebagai sebuah layanan perbankan berbentuk aplikasi digital yang dapat diakses oleh pengguna langsung melalui jaringan telepon selular CDMA (Code Division Multiple Access) atau GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan layanan data internet yang telah disediakan oleh operator telepon selular misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.

Menurut Davis dalam Tirtana dan Sari (2014: 674) indikator penggunaan *mobile banking* adalah.

- a. Aplikasi mudah digunakan
- b. Layanan dapat dijangkau dimana saja
- c. Murah (Biaya dan tenaga)
- d. Aman
- e. Dapat diandalkan (reliable)

Bagi nasabah mendapatkan kemudahan dari penggunaan *mobile banking* sangatlah penting terlebih bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi.

### 3. Transaksi *mobile banking*

Transaksi yang dapat dilakukan di *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- 1) Transfer dana atau pemindahan dana
- 2) Informasi
  - a. Saldo
  - b. Transaksi
  - c. Dan lain lain.

- 3) pembayaran
  - a. Listrik (PLN)
  - b. Air (PDAM)
  - c. Dan lain lain
- 4) Pembelian
  - a. Pulsa telepon berbagai operator
  - b. Pulsa Prabayar PLN

### 2.1.2. Manfaat

#### 1. Pengertian manfaat

Davis dalam Rithmaya (2016: 164). Manfaat adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Kemampuan subjektif pengguna di masa depan yang mana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi.

Menurut Davis dalam Rithmaya (2016: 164) Indikator manfaat adalah:

- a. Meningkatkan kinerja pekerjaan
- b. Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- c. Keseluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat

#### 2. Manfaat *mobile banking*

Manfaat *mobile banking* bagi nasabah antara lain:

- a. Dapat melakukan transaksi kapanpun
- b. Praktis
- c. Hemat waktu

Sedangkan manfaat *mobile banking* bagi pihak bank antara lain:

- a. Bank dapat melakukan promosi atau menjual produk mereka seperti kartu kredit dan pinjaman kepada nasabah.
- b. Pihak bank dapat menjangkau nasabahnya melalui *mobile banking*.
- c. Bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan penggunaan *mobile banking* tersebut.

### 3. Hubungan manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*

Hubungan manfaat terhadap penggunaan *mobile banking* dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Tirtana dan Sari (2014: 682), yang mengatakan bahwa manfaat ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pernyataan teoritik oleh (Davis Venkatesh dan Davis dalam Rahayu 2015: 141) menyatakan bahwa manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan suatu sistem informasi, adopsi, dan perilaku para pengguna.

### 2.1.3 kemudahan penggunaan

#### 1. Pengertian Kemudahan Penggunaan

Tjini dan Baridwan (2011: 6) Menyatakan bahwa kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi tersebut mereka akan bebas dari usaha. Kemudahan merupakan kepercayaan seseorang apabila mereka menggunakan teknologi, maka mereka dapat dengan mudah mengoprasikannya. Menurut Mathieson dalam Harlan (2014: 39) Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya.

Sedangkan menurut Davis dalam Rithmaya (2016: 164). Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana setiap individu percaya bahwa komputer dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang terhadap sebuah teknologi atau sistem yang dapat membantu mereka dalam mengerjakan suatu hal. Apabila suatu teknologi mudah digunakan maka kecenderungan penggunaannya meningkat.

Menurut Davis dalam Rithmaya (2016: 164) Indikator kemudahan penggunaan adalah:

- a. Mudah dipelajari
- b. Fleksibel
- c. Dapat mengontrol pekerjaan
- d. Mudah digunakan

## 2. Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Hubungan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking* dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Tirtana dan Sari (2014: 682), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan ini terbukti berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Pernyataan teoritik dari Davis dalam Kurniawati (2015: 36) kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan katalisator potensial untuk meningkatkan minat penggunaan dalam penggunaan teknologi informasi.

#### 2.1.4. Risiko

##### 1. Pengertian Risiko

Risiko adalah suatu keadaan uncertainly yang dipertimbangkan oleh orang yang memutuskan atau tidaknya melakukan transaksi secara online. Seorang pengguna benar-benar mempertimbangkan jarak dan suasana impersonal dalam melakukan transaksi online dan infrastuktur global yang banyak mengandung unsur risiko. Menurut Pavlou dalam Rithmaya (2016: 165) Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan.

Sedangkan menurut Fadhli dan Fachruddin (2016: 265) Risiko merupakan sesuatu yang dapat menghadirkan penilaian individu terhadap kemungkinan yang berdampak positif maupun negatif dari suatu transaksi atau situasi.

Menurut Pavlou dalam Rithmaya (2016: 165) Indikator risiko adalah:

- a. Transaksi tidak beresiko
- b. Keputusan untuk melakukan transaksi mutlak benar
- c. Menguntungkan dalam hal biaya dan waktu

##### 2. Hubungan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking

Hubungan risiko terhadap penggunaan *mobile banking* dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Laksana, Giga Bawa., Astuti, Endang., Dewantara, Rizki Yudhi (2015: 6), yang menyatakan bahwa risiko ini terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Ditambah dengan

pernyataan teorotik dari Engel et al dalam Harlan (2014 :34) semakin besar risiko maka semakin besar pula kemungkinan keterlibatan pelaku ekonomi dalam penggunaan sistem. Ketika risiko menjadi tinggi, maka akan ada beberapa pilihan yang akan dipilih pengguna (user) apakah akan menghindari penggunaan atau meminimumkan risiko melalui pencarian dan evaluasi alternatif pra-penggunaan dalam tahap pengambilan keputusan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, penulis mengambil beberapa peneltitian terdahulu yang relevan untuk menjadi acuan. Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1	Yasinta Oktaviana L. Rema, Djoko Budianto (2016)	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan mobile banking studi kasus: BRI Cabang Bajawa.	Variabel bebas: Ekspektasi Kinerja(x1) Ekspektasi Usaha(x2) Pengaruh sosial(x3) Kondisi pemfasilitasi(x4) Persepsi Keamanan (x5) Persepsi Biaya(x6) Perilaku Niat(x7)  Variabel Terikat: Penerimaan Mobile Banking (y)	Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan biaya yang dikeluarkan merupakan tiga faktor yang paling menentukan niat perilaku nasabah BRI Cabang Bajawa dalam penggunaan kembali mobile banking.
2	Agus Sudrajat (2010)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan internet	Variabel bebas: Kemudahan(x1) Flexibilitas Penggunaan(x2) Reputasi Bank(x3). Keamanan(x4)	Hasil penelitian ini menunjukkan kemudahan, flexibilitas penggunaan, reputasi bank, kemandirian, dan fitur internet banking

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
		Terhadap Layanan internet Banking Mandiri Di Bandung	Fitur Internet Banking (x5) Variabel terikat: Penerimaan Nasabah Terhadap Internet Banking(y)	mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet banking
3	Hanif Astika Kurniawati (2015)	Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).	Variabel bebas: Pengalaman(x1) Persepsi Kemudahan Penggunaan(x2) Kerumitan(x3) Gender(x4) Variabel terikat: Minat Penggunaan Mobile Banking(y)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengalaman, kemudahan penggunaan, kerumitan, berpengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking Gender tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan mobile banking
4	Irawan Tirtana dan Shinta Permata Sari (2014)	Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.	Variabel bebas: Persepsi kebermanfaatan(x1) Persepsi kemudahan(x2) Kepercayaan(x3) Variabel terikat: Penggunaan mobile banking(y)	Hasil penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> .
5	Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti, Rizki Yudhi Dewantara (2015)	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking	Variabel bebas: Kemanfaatan(x1), Persepsi Kemudahan Penggunaan(x2), Persepsi Resiko(x3) Persepsi Kesesuaian(x4) Variabel terikat: Minat menggunakan mobile banking (y)	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking



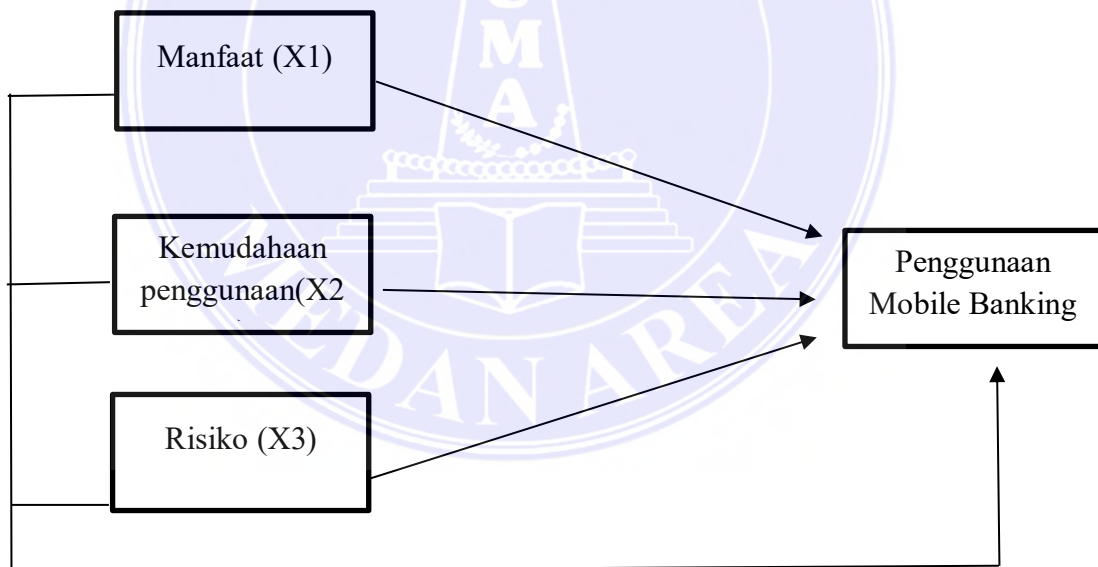
No	Nama/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
6	Ari Mubiyantoro Syaefullah (2013)	Pengaruh Perssepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuaian, dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus di Bank BRI Kota Malang)	Variabel Bebas: Pengaruh Perssepsi Kegunaan (x1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (x2), Persepsi Kesesuaian(x3), Persepsi Risiko (x4) Variabel Terikat Sikap Penggunaan Mobile Banking(y)	Hasil penelitian Ini menyatakan Bahwa persepsi kegunaan dan persepsi resiko tidak berpengaruh terhadap sikap penggunaan mobile banking. Persepsi kemudahan penggunaan dan konstruk kesesuaian berpengaruh terhadap sikap penggunaan mobile banking.
7	Widya Atika Safitri (2016)	Pengaruh persepsi resiko, Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Mobile Banking	Variabel Bebas Pengaruh persepsi resiko(x1), Kemudahan(x2), Kegunaan(x3), dan Kepercayaan(x4) Variabel Terikat Penggunaan Mobile Banking (y)	Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kepercayaan berpengaruh terhadap sikap dalam Penggunaan Mobile Banking Persepsi resiko Tidak mempunyai pengaruh Terhadap Penggunaan Mobile Banking.
8	Ali Abdallah alalwan, dwivedi, Y.K. Nripendar P, williams, MD, Rana. (2016)	Consumer adoption of mobile banking in jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self – efficacy (Adopsi Konsumen mobile banking di yordania, meneliti peran kegunaan, kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan diri.	Variabel bebas: Peran kegunaan(x1) kemudahan penggunaan(x2) Risiko yang dirasakan(x3) efikasi diri(x4) Variabel terikat: Adopsi konsumen Mobile Banking (y)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa peran kegunaan, kemudahan penggunaan, risiko yang dirasakan dan efikasi diri semua menyatakan signifikan secara statistik dan searah dengan penelitian

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
9	Hoang Ba Huyen LE, Chi Thanh NGO, Thi Thu Huyen TRINH, Thi Thu Phuong (2019)	Factor Affecting Customers Decision to use Mobile Banking Service, a case of Thanh Hoa Province, Vietnam (Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking studi kasus provinsi Thanh Hoa Vietnam)	Variabel bebas: Ekspektasi kinerja(x1) persepsi kemudahan penggunaan(x2) persepsi kepercayaan(x3) persepsi biaya transaksi(x4) pengaruh sosial(x5) fasilitas keadaan(x6) niat menggunakan(x7)  Variabel terikat penggunaan mobile banking (y)	Hasil dari penelitian ini menunjkan bahwa ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengaruh sosial, fasilitas keadaan, niat menggunakan postif berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking Biaya transaksi negativ atau tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking
10	Khaled Aldiabat (2019)	The Effect of Mobile Banking Application on Customer Interaction in the Jordanian Banking Industry (Pengaruh Aplikasi Mobile Banking terhadap Nasabah Interaksi dalam Industri Perbankan Yordania)	Variabel bebas: Keandalan(x1) Kualitas pelayanan(x2) Kredibilitas dan keamanan(x3) interaksi Pelanggan(x4) Kemudahan penggunaan(x5)  Variabel terikat: Aplikasi Mobile Banking(y)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara keandalan dan interaksi pelanggan dengan aplikasi mobile banking. Hubungan yang lemah antara kredibilitas, keamanan dan interaksi pelanggan dengan aplikasi mobile banking. Ada hubungan perantara antara kualitas layanan dan interaksi pelanggan dengan aplikasi mobile banking. Ada hubungan perantara antara kemudahan penggunaan dan interaksi pelanggan dengan aplikasi mobile banking

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
11	W. Puriwat, S. Tripopsakul (2017)	Mobile Banking Adoption in Thailand: An Integration of Technology Acceptance Model and Mobile Service Quality  (Adopsi mobile banking di Thailand: Integrasi Model Penerimaan Teknologi dan Kualitas Layanan Seluler)	Variabel bebas: Kemudahan Penggunaan (x1) Kualitas Layanan Seluler (x2) Manfaat yang dirasakan(x3)  Variabel terikat: Niat menggunakan mobile banking(y)	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Persepsi kegunaan layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap niat adopsi layanan mobile banking.  Kemudahan penggunaan layanan mobile banking yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat adopsi layanan mobile banking.  Kualitas layanan mobile layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap niat adopsi layanan mobile banking.
12	Ching Mun Cheah, Aik Chuan Teo, Jia Jia Sim, Kam Hoe Oon, Boonin Tan (2011)	Factors Affecting Malaysian Mobile Banking Adoption: An Empirical Analysis  (Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Malaysia: Analisis Empiris)	Variabel bebas: Manfaat yang Dirasakan(x1) Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan(x2) Keuntungan Relatif(x3) Resiko yang Dirasakan(x4) Inovasi Pribadi(x5)  Variabel terikat: Minat penggunaan mobile banking(y)	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan, keuntungan relatif dan inovasi yang dirasakan memiliki hubungan positif terhadap niat untuk minat penggunaan mobile banking di Malaysia.  Resiko memiliki hubungan negatif yang signifikan antara persepsi risiko dan mobile banking

### 2.3. Kerangka Konseptual

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dengan adanya manfaat, kemudahan penggunaan, minimnya risiko maka akan membuat nasabah ingin menggunakan *mobile banking*. Karena nasabah beranggapan dengan menggunakan sistem tersebut akan mempermudah pekerjaan mereka dan menghemat waktu, nasabah tidak perlu mendatangi bank untuk melakukan berbagai transaksi hanya perlu menggunakan *mobile banking* transaksi bisa dilakukan.



**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Konsep**

## 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik. Berdasarkan kerangka konseptual dan tinjauan pustaka maka peneliti meremuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh antara manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*

H2: Ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking*

H3: Ada pengaruh antara risiko terhadap penggunaan *mobile banking*.

H4: Ada pengaruh antara manfaat, kemudahan penggunaan, dan Risiko secara bersama-sama terhadap penggunaan *mobile banking*.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Syariah cabang ringroad yang beralamatkan di Jl. Ringroad simpang jl. Kenanga Raya, Medan Selayang, Medan, Sumatera utara.

##### 3.1.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu selama minimal beberapa bulan kedepan dimulai dari bulan September 2020 sampai dengan selesainya penelitian ini pada bulan Februari 2021. Dimulai dari surat pengajuan permohonan penelitian, pengumpulan data, dan kuesioner hingga menguji hasil penelitian

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

Jadwal kegiatan	Bulan Pelaksanaan 2020-2021							
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Jul	Okt
1. Pengajuan judul								
2. Pembuatan Proposal								
3. Bimbingan Proposal								
4. Seminar Proposal								
5. Pengumpulan Data								
6. Seminar Hasil								
7. Sidang Meja Hijau								

## 3.2. Populasi dan Sampel

### 3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010: 10) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Bank Sumut Syariah KC Medan Ringroad yang menggunakan layanan *mobile banking* yaitu sebanyak 241.100 orang nasabah.

### 3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Penentuan jumlah sampel dari populasi ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Dimana: N = Jumlah elemen/anggota populasi  
 n = Jumlah elemen/anggota sampel  
 e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan.

Dengan rumus diatas dapat dilakukan perhitungan sempel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{241.100}{1+241.100 \cdot 0,01} \\
 &= \frac{241.100}{1+2,411} \\
 &= \frac{241.100}{2,412} \\
 &= 99.95 \text{ dibulatkan menjadi } 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang nasabah.

### 3.3. Teknik Pengambilan Sempel

Menurut Sugiyono (2014: 66). Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik nonprobability sampling, teknik nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Menurut Sugiyono (2010: 122) Pengambilan sampel dilakukan dengan metode insidental sampling. Insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. Yaitu semua nasabah bank sumut syariah cabang ringroad sebanyak 100 Orang nasabah.



### 3.4. Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Manfaat (X1)	Manfaat adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Kemampuan subjektif pengguna di masa yang akan datang di mana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi (Davis dalam Rithmaya, 2016:164).	1. Meningkatkan kinerja pekerjaan 2. Menjadikan pekerjaan lebih mudah 3. Kesuluruhan teknologi yang digunakan dirasakan bermanfaat	Likert
Kemudahan Penggunaan(X2)	Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. (Davis dalam Rithmaya, 2016: 164)	1. Mudah dipelajari 2. Mudah digunakan 3. Fleksibel 4. Dapat mengontrol pekerjaan	Likert
Risiko(X3)	Risiko didefinisikan sebagai perkiraan subyektif konsumen untuk menderita kerugian dalam menerima hasil diinginkan (Pavlou dalam Rithmaya, 2016: 165).	1. Transaksi tidak berisiko 2. Keputusan untuk melakukan transaksi mutlak benar 3. Menguntungkan dalam hal dan biaya	Likert
Penggunaan mobile banking(Y)	Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang merasa puas dalam penggunaan sistem apabila mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan penggunaanya dapat meningkatkan produktivitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. (Davis dalam tirtana sari 2014: 674)	1. Aplikasi mudah digunakan 2.layanan dapat dijangkau dari mana saja 3. Aman 4. Murah (biaya dan tenaga)	Likert

Sumber: Data diolah, (2020)

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1. Jenis Data**

Menurut Sanusi (2016:104) "Beberapa peneliti mengategorikan jenis data sebagai data kualitatif dan data kuantitatif. Dalam praktiknya, data yang berasal dari respons adalah kualitatif, tetapi dikuantifikasi dengan cara memberikan skor" Berdasarkan pendapat ahli di atas maka pada penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif yang di kuantitatifasikan dengan cara memberikan skor.

#### **3.5.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Sangadji dan Sopiah (2010: 190), adalah data yang secara langsung dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Sumber data primer berasal dari nasabah bank sumut syariah cabang ringroad yang bersedia dijadikan responden. Yang dibagikan dalam bentuk angket.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016: 224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

#### **3.6.1. Kuisisioner (Angket)**

Menurut Sanusi (2017:109) Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu. Nantinya dalam menyebar kuisisioner,

peneliti akan turun langsung dalam menyebarkan kuisioner kepada nasabah Bank Sumut Syariah Ringroad yang menggunakan mobile banking.

Untuk mengukur pendapat responden yang telah mengisi kusioner peneliti menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016: 93-94) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Indeks yang digunakan dalam skala ini adalah:

**Tabel 3.3**  
**Nilai Indeks Kuisioner Dalama Skala Likert**

Bobot	Kategori
5	Sangat setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

**Sumber: Sugiyono (2016, 94)**

### 3.7. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah. Pengolahan data dimaksudkan sebagai suatu proses untuk memperoleh data ringkasan dari data mentah dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Menurut sugiyono (2014: 244) pengolahan data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilah mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan. Melalui teknik pengolahan data

maka data mentah yang telah dikumpulkan peneliti menjadi berguna. Analisis data sangat penting dalam mengolah data yang sudah terkumpul untuk diperoleh arti dan makna yang berguna dalam pemecahan masalah. Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis data meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Penyajian data kuantitatif
2. Model-model uji statistik sebagai analisis data melalui aplikasi (spss)

### 3.7.1. Uji Instrumen Penelitian

Agar kuisiener yang disebarakan kepada responden benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur, maka kuisiener harus bersifat valid dan reliabel. Untuk itu perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas agar hasil data yang didapat benar-benar sesuai dengan apa yang ingin diukur.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011: 52) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisiener. Suatu kuisiener dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisiener mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisiener tersebut. Ghozali (2011: 53) Uji validitas ini dilakukan kepada 30 orang responden. Uji signifikan dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan rtabel untuk degree of freedom ( $df = n - k$ ), dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  (konstruk) adalah jumlah variabel independen pada tingkat signifikansi 10%. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak dapat dilihat dalam tampilan output Cronbach Alpha pada kolom Correlated Item-Total Correlation.

Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi responden dalam menjawab kontruk pertanyaan dalam kuisisioner yang diturunkan dari dimensi suatu variable dalam penelitian. Dengan kata lain untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Uji reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha Cronbach, menurut Arikunto (2010: 239) rumus alpha digunakan untuk instrumen yang skornya bukan 1 atau 0, misalnya angket. Uji reabilitas menggunakan taraf signifikansi 10%. Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012: 186) Uji reabilitas dilakukan secara bersamaan untuk semua butir pertanyaan dalam kuisisioner, jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  maka dianggap reliabel.

### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linier bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi model regresi yang digunakan. Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linier atau disebut juga dengan pengujian asumsi klasik meliputi: adalah sebagai berikut:

1. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Fungsi uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya digunakan normal probability plot yaitu apabila didalam grafik menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal

dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya gejala heteroskedasitas dapat dilakukan dengan menggunakan diagram scatterplot, dimana sumbu X adalah residual dan sumbu Y adalah nilai Y yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas dalam suatu model regresi.

## 3. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel – variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas adalah dengan cara mengamati nilai VIF dan tolerance. jika nilai VIF melebihi nilai 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,10 maka model regresi yang diindikasikan terdapat multikolonieritas.

### 3.7.3. Uji Hipotesis

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

Menurut Ghozali (2011: 97) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai koefisien determinasi

mendekati 1, berarti indikator yang digunakan menunjukkan semakin kuat pengaruh perubahan variabel X terhadap variabel Y.

Menurut Sugiyono (2012: 206) penggunaan koefisien determinasi  $R^2$  memiliki kelemahan, yaitu bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel maka ( $R^2$ ) meningkat tidak peduli apakah variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu, dianjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted ( $R^2$ ).

## 2. Uji Signifikan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi output SPSS.

a. Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak (variabel bebasnya secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat) atau jika nilai signifikansi  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima (variabel bebasnya secara serempak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat).

b. Menentukan F hitung dengan bantuan SPSS, lalu membandingkannya dengan F tabel.

c. Menentukan F tabel dengan menggunakan tingkat keyakinan 90%,  $\alpha = 10\%$ ,  $df_1$  (jumlah variabel-1) dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel)

## 3. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 10\%$  Jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

- a. Membandingkan nilai  $t$  hitung dengan  $T$  tabel  $= \alpha/2 = 10\% : 2 = 5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel). Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.



**Gambar 3.1**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$**

#### 3.7.4. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2016: 275) Analisis linier berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 persamaan regresi untuk dua prediktor adalah.



$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y = Penggunaan Mobile Banking

$x_1$  = Manfaat

$x_2$  = Kemudahan Penggunaan

$x_3$  = Risiko

a = Konstanta

e = *error terms*

$b_1$  = Koefisien Regresi untuk X1

$b_2$  = Koefisien Regresi untuk X2

$b_3$  = Koefisien regresi untuk X3

Untuk mendiskripsikan bagaimana pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan risiko terhadap penggunaan *mobile banking*.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Terdapat pengaruh antara manfaat, kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad, terbukti dari hasil uji  $t$  pada manfaat yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $2,856 > 1,660$  sehingga variabel independen (manfaat) berpengaruh terhadap variabel dependen (penggunaan mobile banking) dan signifikansi bernilai  $0,005 < 0,1$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kemudahan penggunaan memiliki hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $3,280 > t_{tabel}$   $1,660$  dan signifikan sebesar  $0,001 < 0,1$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Sedangkan untuk variabel resiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking dilihat dari hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $1,483$  dan  $t_{tabel}$  sebesar  $1,660$  maka nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Sementara nilai signifikan sebesar  $0,141 > 0,1$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak.
2. Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $32,128$  dan nilai  $F_{tabel}$   $2,14$ . Sedangkan signifikansinya  $0,000$ . Karena nilai signifikansi dibawah  $0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) dan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $32,128 > 2,14$ ) maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara manfaat, kemudahan penggunaan, risiko secara bersama-sama terhadap penggunaan mobile banking dinyatakan diterima.

3. Hasil uji *adjusted R<sup>2</sup>* pada penelitian ini diperoleh nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,485 yang berarti bahwa pengaruh variabel manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap penggunaan mobile banking adalah sebesar 48,5% sedangkan sisanya sebesar 51,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## 5.2. Saran

1. Pada penelitian selanjutnya disarankan agar memperluas faktor-faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi penggunaan mobile banking.
2. Peneliti berharap dimasa mendatang mobile banking lebih banyak penggunaanya terutama di saat situasi pandemi seperti sekarang ini, agar interaksi antar nasabah dan karyawan di kantor berkurang guna mencegah penyebaran virus covid-19.
3. Pihak bank terus menerus melakukan pembaruan dan terobosan agar memudahkan masyarakat dalam bertransaksi.

### Daftar Pustaka

- Alalwan, A., Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., dan Williams, M.D. (2016) *Consumer Adoption of Mobile Banking in Jordan: Examining The Role of Usefulness, Ease of Use, Perceived Risk and Self-efficacy*. *Journal of Enterprise Information Management*. 29(1): 118-139.
- Aldiabat, K., Al-Gasaymeh, A., & Rashid, A. S. K. (2019). *The effect of mobile banking application on customer interaction in the Jordanian banking industry*. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 13(2), 37–48.
- Cheah, C. M., Teo, A. C., Sim, J. J. & Tan, B. I. (2011). *Factors Affecting Malaysian Mobile Banking Adoption: An Empirical Analysis*. *International Journal of Network and Mobile Technologies*, 2(3), 149–160.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Cet-5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlan, Dwimastia. (2014). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 2, 1-13.
- Hoang, B, H., Chi, T, N., Thi, T, H. & Thi, T, P. (2019) *Factor Affecting Customers Decision to Use Mobile Banking A Case of Thanh Hoa Province, Vietnam*. (2019) *Journal of Asian Finance, Economics and Busines* vol 7 No 2. 205-212
- Kurniawati, Hanif Astika. (2015). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 2, 1-9.
- Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining Multi-dimensional Trust and Multi-faceted Risk in Initial Acceptance of Emerging Technologies: An Empirical Study of Mobile Banking Services. *Decision Support Systems*, 49(2), 222–234.
- Mubiyantoro, A., dan Syaefullah (2013) Pengaruh Persepsi Kegunaan, Perspsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kesesuain, dan Persepsi Risiko Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Bank BRI Kota Malang) *Jurnal Akuntansi Unuversitas Brawijaya, Malang*
- Rahayu, Imam, S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Vol. V, No. 2, 137-150.
- Rithmaya, C. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 16, No. 1, 160-177.

- Sanusi, A. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudrajat, A. (2010). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Banking Mandiri Di Bandung. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 50-68.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Cet-15. Bandung: Alfabeta.
- (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tirtana, I., & Sari, S, P. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Seminar Nasional Dan Call ForPaper, ISBN: 978-602-70429-2-6, 671-688.
- Widya, A. S. (2016). Pengaruh Persepsi Resiko, Kemudahan, Kegunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Nasabah Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BNI di Solo) *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Yasinta, O. & Budianto, D. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa. *Seminar Riset Teknologi Informasi*, 114-122.

<https://www.banksumut.co.id/>

## Lampiran 1

### KUISIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Bapak/ibu yang saya hormati mohon kiranya berkenaan untuk mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang sebenarnya. Agar informasi yang dilaporkan lebih maksimal dan hasil dari penelitian juga lebih akurat. Kuesioner ini disebarakan dalam rangka penyelasain skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Ringroad Medan”**

Salam,

Pasicoi Tacika Ritonga

178320081

#### Petunjuk Pengisian

Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada alternatif jawaban yang tersedia di bawah ini dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

#### Profil Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Laki – Laki

Perempuan

3. Usia

≤ 20 Tahun

31-40 Tahun

21-30 Tahun

≥ 41 Tahun

4. Pekerjaan

Pegawai/karyawan

Pelajar/Mahasiswa

Wiraswasta

Lain - lain

#### Petunjuk Pengisian:

Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda ( $\surd$ ) pada kotak yang tersedia dengan beberapa alternatif pilihan dan skor penilai antara lain:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### Manfaat ( $x_1$ )

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> membuat kinerja pekerjaan saya meningkat					
2	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> membantu penyelesaian pekerjaan saya					
3	Fitur yang terdapat dalam Sumut <i>Mobile Banking</i> sangat membantu dalam melancarkan pekerjaan saya					
4	Pekerjaan saya lebih mudah semenjak menggunakan Sumut <i>Mobile Banking</i>					
5	Sumut <i>Mobile Banking</i> bermanfaat untuk berbagai aktivitas saya saat ini					
6	Segala pilihan menu di aplikasi Sumut <i>Mobile Banking</i> dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya					

### Kemudahan Penggunaan ( $x_2$ )

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Fitur Sumut <i>Mobile Banking</i> mudah untuk dipelajari					
2	Pilihan menu Sumut <i>Mobile Banking</i> sangat jelas dan tidak membingungkan					
3	Aplikasi Sumut <i>Mobile Banking</i> dapat dengan mudah digunakan	SS	S	KS	TS	STS

4	Sumut <i>Mobile banking</i> mudah untuk dioperasikan					
5	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> tidak terbatas oleh waktu, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					
6	Saya dapat mengakses aplikasi Sumut <i>Mobile Bannking</i> dengan jaringan seluler apa saja					
7	Dengan adanya Sumut <i>Mobile Banking</i> saya lebih mudah mengontrol pekerjaan saya					
8	Pekerjaan saya lebih terkontrol semenjak menggunakan Sumut <i>Mobile Banking</i>					

## Risiko (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Data nasabah pengguna Sumut <i>Mobile Banking</i> terjamin kerahasiannya					
2	Sumut <i>Mobile Banking</i> dilengkapi dengan sistem keamanan yang cukup baik untuk melindungi data pribadi nasabah					
3	Saya melakukan transaksi apapun menggunakan Sumut <i>Mobile Banking</i>					
4	Semua transaksi yang saya butuhkan selalu menggunakan Sumut <i>Mobile Banking</i>					
5	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> menciptakan efisiensi biaya					
6	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> dapat di akses 24 jam dan dimana pun					



**Penggunaan *Mobile Banking* (y)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Transaksi Sumut <i>Mobile Banking</i> menjadi mudah dioperasikan karna kecepatan aksesnya					
2	Hanya perlu beberapa saat untuk mengerti bagaimana mengoprasikan Sumut <i>Mobile Banking</i>					
3	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja.					
4	Penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> tidak terbatas oleh waktu					
5	Sumut <i>Mobile banking</i> memiliki sistem yang aman					
6	Saya merasa aman saat menggunakan Sumut <i>Mobile Banking</i>					
7	Biaya yang dikeluarkan <i>user</i> dalam penggunaan Sumut <i>Mobile Banking</i> relatif rendah					
8	Saya dapat bertransaksi dengan Sumut <i>Mobile Banking</i> dengan cepat tanpa harus mengantri di bank					

Atas kesediannya Bapak/ibu dalam mengisi kuesioner. Saya mengucapkan

TERIMA KASIH yang sebanyak – banyaknya.

**Lampiran 2****Master Data Sampel dan Variabel Penelitian**

Variabel manfaat (X1)

RESP	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	TOTAL
1	5	5	5	4	4	4	27
2	4	4	5	5	4	4	26
3	4	4	5	5	4	4	26
4	5	5	4	4	4	4	26
5	5	5	4	5	4	4	27
6	5	5	5	4	5	5	29
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	5	4	4	25
9	3	4	3	4	4	4	22
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	5	3	4	4	4	24
12	4	4	4	4	5	4	25
13	4	4	4	4	4	5	25
14	5	4	5	4	5	5	28
15	5	4	4	5	4	5	27
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	5	5	4	5	4	27
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	4	5	5	5	29
21	5	5	4	5	5	5	29
22	5	4	5	5	4	5	28
23	5	5	5	5	5	5	30

24	3	4	4	4	3	4	22
25	5	4	5	4	5	5	28
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	5	5	5	5	29
28	5	5	4	5	5	5	29
29	5	4	5	5	4	5	28
30	5	5	5	4	4	4	27
31	5	5	5	4	4	4	27
32	5	5	5	4	5	5	29
33	5	5	4	5	5	4	28
34	5	5	5	5	5	5	30
35	5	4	5	5	4	5	28
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	5	4	25
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	4	3	4	4	21
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24

51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	5	4	4	25
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	5	5	4	4	4	27
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	3	4	4	5	24
69	5	4	4	4	5	4	26
70	5	5	5	4	4	4	27
71	4	4	4	4	5	4	25
72	5	5	4	5	5	4	28
73	5	4	4	4	4	4	25
74	5	5	4	4	4	4	26
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	5	5	4	4	4	26
77	5	5	5	4	5	5	29

78	5	4	4	4	4	4	25
79	5	5	5	5	4	4	28
80	5	4	5	4	4	4	26
81	5	4	4	4	5	5	27
82	5	5	4	4	4	5	27
83	5	5	5	4	4	4	27
84	5	5	4	4	4	4	26
85	4	3	3	4	4	4	22
86	4	5	5	5	5	5	29
87	5	5	5	4	4	4	27
88	5	4	5	4	4	4	26
89	5	5	4	4	4	4	26
90	5	5	4	4	4	5	27
91	5	5	4	4	4	4	26
92	5	5	5	4	4	4	27
93	5	5	4	4	4	5	27
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	5	5	5	27
98	5	5	4	4	5	5	28
99	5	4	4	4	4	4	25
100	4	4	4	4	4	4	24

## Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)

RESP	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	TOTAL
1	4	5	5	5	5	4	4	4	36
2	5	5	5	4	4	4	4	4	35
3	4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	4	4	4	5	5	5	4	5	36
5	4	4	4	5	4	4	4	5	34
6	5	5	4	4	4	5	5	5	37
7	4	4	3	3	4	4	3	4	29
8	5	5	5	4	4	4	5	4	36
9	4	4	4	4	4	5	4	4	33
10	4	3	4	4	4	3	4	4	30
11	4	4	4	4	5	4	4	4	33
12	4	4	4	4	5	4	4	5	34
13	5	4	4	5	4	4	4	4	34
14	5	4	5	4	5	5	5	5	38
15	4	4	5	4	5	4	5	4	35
16	4	4	5	5	5	5	5	5	38
17	4	5	4	5	5	5	4	4	36
18	4	4	5	4	5	5	5	5	37
19	5	4	5	5	5	5	5	5	39
20	4	5	5	5	4	4	4	5	36
21	5	4	5	5	4	5	5	5	38
22	5	4	5	5	5	5	4	5	38
23	5	4	5	5	4	5	5	5	38
24	5	5	5	5	4	5	4	4	37
25	5	5	4	4	5	5	5	5	38

26	4	4	5	5	5	5	4	4	36
27	5	4	5	5	5	4	4	4	36
28	5	4	5	5	4	4	4	4	35
29	5	4	5	4	5	4	5	5	37
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	5	4	5	4	5	5	38
32	4	5	5	5	4	5	5	4	37
33	5	5	5	4	5	5	5	5	39
34	5	4	5	5	4	5	5	5	38
35	5	5	5	4	5	4	5	5	38
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	5	4	4	4	5	34
38	4	4	4	5	4	4	4	5	34
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	3	3	30
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	5	5	4	4	4	34
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	5	5	5	5	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	5	4	33

53	4	4	4	5	4	4	4	4	33
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	5	4	4	4	5	4	34
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	5	4	4	4	5	5	5	5	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	5	4	4	4	4	36
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	5	4	4	4	4	4	33
63	5	5	4	4	4	4	4	4	34
64	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	5	4	4	4	5	4	4	34
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	4	4	4	4	5	4	4	33
69	4	4	4	4	4	4	5	4	33
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	5	4	4	4	4	33
72	4	4	4	4	5	5	5	4	35
73	4	4	5	5	4	4	4	4	34
74	4	4	4	4	4	5	4	4	33
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	4	4	4	3	4	4	5	5	33
77	5	5	4	4	4	4	4	4	34
78	4	4	4	4	4	4	5	5	34
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32



80	4	4	5	4	5	5	4	4	35
81	5	4	4	4	4	4	5	5	35
82	5	4	4	4	4	5	4	4	34
83	4	4	4	4	4	4	5	5	34
84	5	4	4	4	4	4	4	4	33
85	4	4	4	4	5	5	4	5	35
86	4	5	3	4	4	4	5	5	34
87	4	4	4	5	5	5	5	5	37
88	5	5	5	3	3	4	5	5	35
89	4	4	4	4	4	5	5	5	35
90	5	4	4	4	4	4	5	5	35
91	4	4	4	4	4	4	4	4	32
92	4	4	4	4	4	4	4	5	33
93	4	5	5	5	4	4	5	5	37
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95	3	4	3	4	4	5	5	5	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	5	5	4	4	4	4	4	4	34
98	4	4	4	4	5	5	4	3	33
99	3	3	4	5	5	5	5	4	34
100	5	5	5	4	4	4	4	4	35

### Variabel Risiko (X3)

RESP	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	4	4	5	27

4	4	4	5	5	4	4	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	5	5	4	4	26
7	4	4	4	4	5	4	25
8	4	4	4	5	4	5	26
9	5	5	4	5	5	4	28
10	4	4	4	5	4	4	25
11	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	5	25
14	5	4	5	4	5	5	28
15	5	4	4	5	4	5	27
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	4	5	5	29
18	4	4	5	5	4	5	27
19	5	5	4	5	5	5	29
20	5	5	4	5	5	4	28
21	5	5	4	5	4	5	28
22	5	4	5	5	4	5	28
23	5	5	4	5	5	5	29
24	5	5	3	3	5	5	26
25	5	4	5	5	4	5	28
26	5	5	5	4	4	5	28
27	5	4	5	4	5	5	28
28	5	5	4	5	5	5	29
29	5	5	4	5	5	4	28
30	4	4	4	4	4	4	24

31	5	5	5	4	4	5	28
32	5	5	5	4	5	5	29
33	5	4	5	5	5	5	29
34	5	4	5	4	5	5	28
35	5	4	5	5	4	5	28
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	3	4	4	23
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24

58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	3	5	5	25
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	4	4	5	4	4	25
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	5	25
73	4	4	4	4	4	4	24
74	3	3	4	4	4	4	22
75	5	5	5	5	5	5	30
76	5	4	4	4	4	4	25
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	5	4	4	25
80	4	4	4	4	4	4	24
81	5	5	4	4	4	4	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	4	4	5	4	4	26
84	4	4	4	4	4	4	24

85	4	4	4	4	4	5	25
86	4	5	5	4	4	4	26
87	4	4	4	4	5	5	26
88	5	5	5	4	4	4	27
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	5	5	26
93	4	4	4	4	4	5	25
94	4	4	5	5	4	4	26
95	5	5	4	4	4	4	26
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	5	4	4	25
98	5	4	4	4	4	4	25
99	4	4	4	3	4	4	23
100	4	4	4	4	4	4	24

### Variabel Penggunaan Mobile Banking (Y)

RESP	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	5	4	5	5	5	4	4	36
3	5	5	4	4	4	5	5	4	36
4	4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	4	5	5	4	4	34
6	4	4	4	4	5	5	5	4	35
7	4	4	4	5	4	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	5	3	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	5	4	4	4	4	33
11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	4	5	4	4	4	4	4	5	34
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	4	5	5	4	5	5	4	37

15	4	4	5	5	5	4	4	5	36
16	4	4	5	5	5	5	4	5	37
17	5	5	5	4	5	5	5	5	39
18	5	4	5	5	4	5	4	5	37
19	5	5	5	5	5	4	5	4	38
20	5	5	5	5	4	5	5	5	39
21	5	5	5	4	5	5	4	5	38
22	5	5	4	5	4	5	5	5	38
23	5	5	5	5	4	4	4	4	36
24	5	5	5	5	4	4	4	4	36
25	5	4	5	5	5	5	4	5	38
26	5	5	5	4	4	4	5	5	37
27	5	5	5	4	5	5	5	4	38
28	5	5	5	5	4	4	4	4	36
29	5	4	5	4	5	4	5	4	36
30	4	5	4	4	4	4	4	5	34
31	5	5	5	4	4	5	5	5	38
32	5	5	5	5	4	5	5	5	39
33	5	5	5	4	5	5	4	5	38
34	5	5	5	4	5	5	5	4	38
35	5	5	5	4	5	4	5	5	38
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	5	4	4	4	5	5	35
38	4	4	5	4	4	4	5	4	34
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	5	4	4	4	4	4	4	33
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	3	4	4	4	4	4	5	5	33
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	3	3	4	4	30
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	4	4	4	5	5	4	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32

58	4	4	4	4	4	5	5	5	35
59	4	5	4	5	4	5	5	5	37
60	4	4	4	5	5	4	4	4	34
61	4	5	4	4	4	4	4	4	33
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	5	4	4	4	4	4	33
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32
68	4	5	4	4	4	4	5	4	34
69	5	5	4	4	4	4	5	4	35
70	4	4	4	4	4	4	5	4	33
71	5	5	4	4	4	4	4	4	34
72	5	5	5	4	3	3	5	4	34
73	5	5	5	5	5	4	5	4	38
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	5	5	5	5	5	5	5	5	40
76	5	5	5	5	4	4	4	4	36
77	5	5	4	4	4	4	4	4	34
78	4	4	4	4	5	5	5	4	35
79	4	4	4	4	4	5	5	4	34
80	5	5	5	5	5	5	5	5	40
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	4	4	5	5	5	4	35
83	4	4	4	4	4	4	5	5	34
84	4	4	4	4	4	4	4	4	32
85	5	5	4	4	4	4	4	4	34
86	4	4	4	4	4	4	5	5	34
87	5	4	4	4	4	4	4	5	34
88	4	4	4	4	4	4	5	5	34
89	4	4	4	4	4	5	5	4	34
90	5	4	4	5	5	4	5	5	37
91	4	4	4	4	4	5	4	5	34
92	4	4	4	4	4	4	5	5	34
93	4	4	4	4	5	5	5	4	35
94	4	4	4	5	5	4	4	4	34
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	4	4	4	4	5	5	4	4	34
99	3	4	4	5	5	4	5	4	34
100	4	4	4	4	5	5	4	5	35

### Lampiran 3

#### Output Hasil Uji Statistika

##### 1. Hasil Pengolahan data Item Jenis Kelamin

		jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	59	59.0	59.0	59.0
	Perempuan	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### 2. Hasil Pengolahan Data Item Usia Responden

		usia responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	14	14.0	14.0	14.0
	21-30 tahun	42	42.0	42.0	56.0
	31-40 tahun	29	29.0	29.0	85.0
	>41 tahun	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

##### 3. Hasil Pengolahan Data Item Pekerjaan Responden

		pekerjaan responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai/karyawan	38	38.0	38.0	38.0
	wiraswasta	14	14.0	14.0	52.0
	pelajar/mahasiswa	22	22.0	22.0	74.0
	Lain-lain	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Lampiran 4

### Uji Reabilitas dan Validitas dengan SPSS 23

#### 1. Hasil uji validitas dan reabilitas manfaat (X1)

		Correlations						
		manfaat1	manfaat2	manfaat3	manfaat4	manfaat5	manfaat6	total_manfaat
manfaat1	Pearson Correlation	1	.654**	.527**	.376**	.409**	.479**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
manfaat2	Pearson Correlation	.654**	1	.439**	.326**	.370**	.330**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
manfaat3	Pearson Correlation	.527**	.439**	1	.359**	.328**	.339**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
manfaat4	Pearson Correlation	.376**	.326**	.359**	1	.436**	.503**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
manfaat5	Pearson Correlation	.409**	.370**	.328**	.436**	1	.604**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
manfaat6	Pearson Correlation	.479**	.330**	.339**	.503**	.604**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

total_manfaat	Pearson Correlation	.809**	.732**	.702**	.671**	.706**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## 2. Hasil uji validitas dan reabilitas kemudahan penggunaan

**Correlations**

		kmdhnpng n1	kmdhnpng n2	kmdhnpng n3	kmdhnpng n4	kmdhnpng n5	kmdhnpng n6	kmdhnpng n7	kmdhnpng n8	total_kmdhnpngn
kmdhnpngn1	Pearson Correlation	1	.476**	.471**	.102	.097	.113	.251*	.290**	.593**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.314	.338	.262	.012	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpngn2	Pearson Correlation	.476**	1	.311**	.065	.015	.138	.205*	.164	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.518	.883	.171	.040	.103	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpngn3	Pearson Correlation	.471**	.311**	1	.410**	.308**	.197*	.286**	.176	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.002	.050	.004	.080	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpngn4	Pearson Correlation	.102	.065	.410**	1	.324**	.296**	.045	.159	.513**
	Sig. (2-tailed)	.314	.518	.000		.001	.003	.654	.115	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

kmdhnpgn5	Pearson Correlation	.097	.015	.308**	.324**	1	.474**	.238*	.238*	.566**
	Sig. (2-tailed)	.338	.883	.002	.001		.000	.017	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpgn6	Pearson Correlation	.113	.138	.197*	.296**	.474**	1	.356**	.278**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.262	.171	.050	.003	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpgn7	Pearson Correlation	.251*	.205*	.286**	.045	.238*	.356**	1	.626**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.012	.040	.004	.654	.017	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
kmdhnpgn8	Pearson Correlation	.290**	.164	.176	.159	.238*	.278**	.626**	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.003	.103	.080	.115	.017	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
total_kmdhnpgn	Pearson Correlation	.593**	.493**	.675**	.513**	.566**	.601**	.644**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 3. Hasil uji validitas dan reabilitas risiko

		Correlations						
		risiko1	risiko2	risiko3	risiko4	risiko5	risiko6	total_risiko
risiko1	Pearson Correlation	1	.708**	.400**	.352**	.509**	.537**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
risiko2	Pearson Correlation	.708**	1	.224*	.219*	.472**	.365**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.025	.028	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
risiko3	Pearson Correlation	.400**	.224*	1	.369**	.223*	.419**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025		.000	.026	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
risiko4	Pearson Correlation	.352**	.219*	.369**	1	.167	.234*	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.000		.098	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
risiko5	Pearson Correlation	.509**	.472**	.223*	.167	1	.533**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.026	.098		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
risiko6	Pearson Correlation	.537**	.365**	.419**	.234*	.533**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.019	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total_risiko	Pearson Correlation	.843**	.707**	.627**	.583**	.678**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4. Hasil uji validitas dan reabilitas penggunaan mobile banking

##### Correlations

		pengguna_mbanking1	pengguna_mbankig2	pengguna_mbaning3	pengguna_mbanking4	pengguna_mbanking5	pengguna_mbanking6	pengguna_mbanking7	pengguna_mbanking8	total_pengguna_mbanking
una_mbanking1	Pearson Correlation	1	.666**	.637**	.332**	.177	.270**	.231*	.255*	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.078	.007	.021	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbankig2	Pearson Correlation	.666**	1	.469**	.282**	.123	.183	.257**	.249*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.224	.069	.010	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbaning3	Pearson Correlation	.637**	.469**	1	.428**	.297**	.224*	.271**	.337**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.025	.006	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbanking4	Pearson Correlation	.332**	.282**	.428**	1	.327**	.168	.057	.188	.537**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000		.001	.095	.574	.061	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbanking5	Pearson Correlation	.177	.123	.297**	.327**	1	.518**	.217*	.213*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.078	.224	.003	.001		.000	.030	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbanking6	Pearson Correlation	.270**	.183	.224*	.168	.518**	1	.370**	.390**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.007	.069	.025	.095	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
pengguna_mbanking7	Pearson Correlation	.231*	.257**	.271**	.057	.217*	.370**	1	.324**	.559**
	Sig. (2-tailed)	.021	.010	.006	.574	.030	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

pengguna_mbanking8	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.255*	.249*	.337**	.188	.213*	.390**	.324**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.010	.012	.001	.061	.033	.000	.001		.000
total_pengguna_mbanking	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson correlation	.714**	.643**	.725**	.537**	.575**	.639**	.559**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Reabilitas

#### Reliability Statistics Manfaat

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	6

#### Reliability Statistics risiko

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	6

#### Reliability Statistics Kemudahan penggunaan

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	8

#### Reliability Statistics Pengguna m\_Banking

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	8

## Lampiran 5

### Hasil Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 23

Hasil pengolahan data

	N	Mean	Std. Deviation
total_manfaat	100	25.9400	2.18729
total_kmdhnpgn	100	34.4600	2.38014
total_risiko	100	25.3300	1.84257
Valid N (listwise)	100		

#### 1. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	1.70981422
Most Extreme Differences	
Absolute	.098
Positive	.098
Negative	-.060
Test Statistic	.098
Asymp. Sig. (2-tailed)	.019 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)	.271
Point Probability	.000

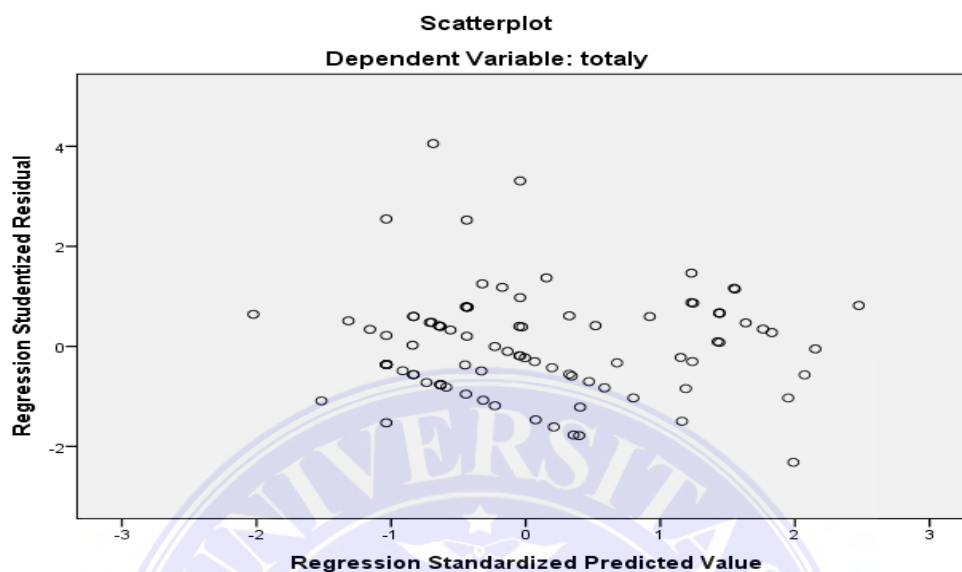
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Pengolahan Data SPSS, versi 23.

## 2. Hasil Uji Heteroskedasitas

### a. Hasil Uji Heteroskedasitas menggunakan scatterplot



## 3. Hasil Uji Multikolinearitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.572	2.715		3.157	.002		
	Manfaat	.334	.117	.302	2.856	.005	.467	2.144
	Kemudhn Penggunaan	.345	.105	.339	3.280	.001	.485	2.060
	Risiko	.208	.141	.159	1.483	.141	.454	2.201

a. Dependent Variable: Pengguna Mobile Banking



## Lampiran 6

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.501	.485	1.736

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

Sumber: Pengolahan Data SPSS Versi 23.

#### 2. Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.577	3	96.859	32.128	.000 <sup>b</sup>
	Residual	289.423	96	3.015		
	Total	580.000	99			

a. Dependent Variable: Y

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

#### 3. Hasil Uji T

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

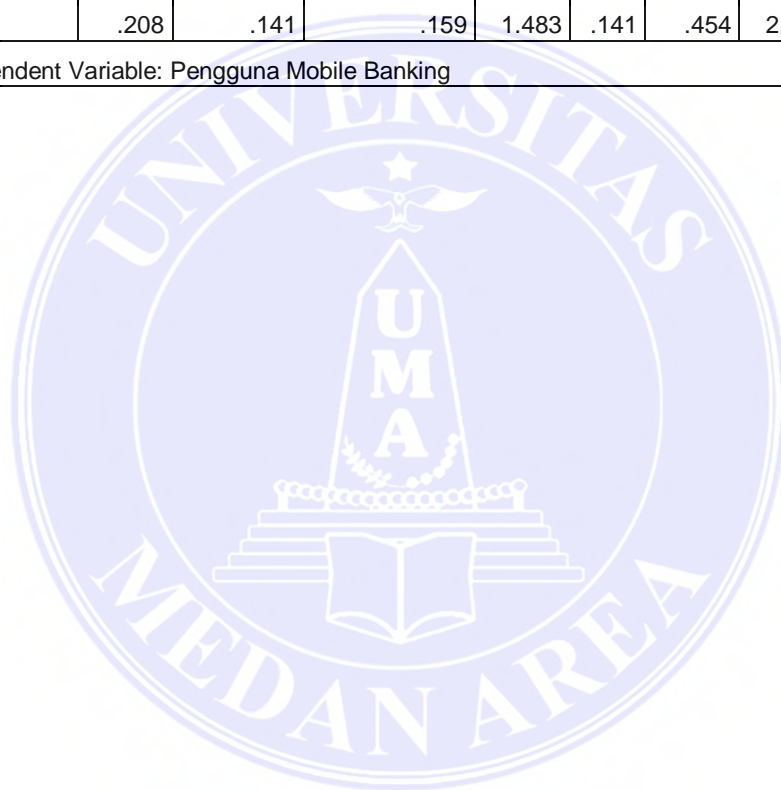
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.572	2.715		3.157	.002
X1	.334	.117	.302	2.856	.005
X2	.345	.105	.339	3.280	.001
X3	.208	.141	.159	1.483	.141

a. Dependent Variable: Y

## Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.572	2.715		3.157	.002		
Manfaat	.334	.117	.302	2.856	.005	.467	2.144
Kemudhn Penggunaan	.345	.105	.339	3.280	.001	.485	2.060
Risiko	.208	.141	.159	1.483	.141	.454	2.201

a. Dependent Variable: Pengguna Mobile Banking



## Lampiran 7 Surat Izin Penelitian



## UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998  
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax (061) 8226331  
Email : univ.medanarea@uma.ac.id Website:uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas :ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 50/FEB.1/01.1/XII/2020  
Lamp. :  
Perihal : Izin Research / Survey

20 Desember 2020

Kepada, Yth  
Bank Sumut Syariah Ringroad Medan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : PASICOI TACIKA RITONGA  
N P M : 178320081  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul : Pengaruh Manfaat , Kemudahan Penggunaan Dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Sumut Syariah Ringroad Medan

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Dekan Bid. Akademik  
  
 Badi, SE, M. Si

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertiinggal

## Lampiran 8 : Surat Balasan Izin Penelitian



**KANTOR CABANG SYARIAH:**

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652

Medan Ring Road

Medan, 14 Januari 2021

Nomor : ~~019~~ /KCSy06-OPS/L/2021  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
**Universitas Medan Area**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
Di-  
Tempat

**Hal : Izin Riset**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

*"Semoga Bapak dan seluruh staff selalu diberi kesehatan dan perlindungan dari Allah SWT, dalam melaksanakan tugas dan aktifitas sehari-hari. Aamiin"*

Sehubungan dengan surat dari Universitas Medan Area No. 1388/FEB.1/01.10/IX/2020 tgl 23 September 2020 Hal:Izin Research/Survey, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Medan Area yang tersebut di bawah ini disetujui untuk melakukan riset di PT. Bank Sumut maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan dengan rincian sebagai berikut:

Nama	NIM	Unit Kantor
Pasicoi Tacika Ritonga	178320081	KCSy Medan Ringroad

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang Syariah Medan Ringroad, menjaga kerahasiaan Bank serta menerapkan protokoler antisipasi Covid-19.
3. Selesai penulisan skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada Bank Sumut Cabang Syariah Medan Ringroad.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb,  
Pemimpin Cabang  
**Bank SUMUT**  
KANTOR CABANG SYARIAH  
MEDAN RINGROAD  
**IREAN SANUSI TARIGAN**  
NPP. 3593.010277.111217

Cc. - File

CS Dipindai dengan CamScanner