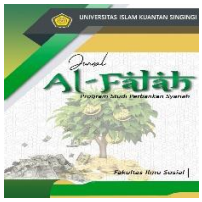


Jurnal Al-Falah Perbankan Syariah
Volume 7 No 1, Juni 2025
p-ISSN 2774-8758
e-ISSN 2746-5829

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TELUK KUANTAN

Septi Kartika Sari[1], Meri Yuliani[2], Fitrianto[3]
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto Km 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi
E-mail : septikartikasari364@gmail.com, meriyuliani6@gmail.com, fitriuniks1976@gmail.com

ABSTRACK

Mobile banking facilities can facilitate and provide financial and non-financial transaction services for customers, by using mobile banking customer work will be completed more easily and quickly. Mobile banking facilities provide fast, safe, comfortable, cheap services and are available at any time and can be accessed from anywhere. Indonesian Sharia Bank Customers Kcp. Teluk Kuantan has 48,000 customers, 8,500 customers who use mobile banking. The number of customer usage at Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan is not comparable to the number of customers who use mobile banking. The number of customers is large while the number of customers who use mobile banking is small.This research is field research with a quantitative descriptive approach method. The data collection techniques are questionnaires, interviews, observation and documentation. The population is 8,500 and the sample is 44 respondents. The operational concept is user interest, user convenience, usefulness, security, trust and factors that influence customer interest (internal factors and external factors) which are used as points in the questionnaire questions/research questionnaire. The data analysis method uses the multiple linear regression analysis method using SPSS version.21. and using a partial significance test (T test), simultaneous test (F test) and coefficient of determination (R2).

The research results show that the mobile banking service model of Bank Syariah Kcp. Teluk Kuantan has several features, namely fund transfers, account information, payments, purchases, Islamic services, berbago-ziswaf, e-mas, favorites, cash withdrawals, opening accounts, top-ups, e-commerce, scheduled transactions, financing. The results of testing factors that influence customer interest in using mobile banking show that the most influential influence on customer interest is ease of use with a percentage of 14.1%, user interest influences customer interest in using mobile banking with a percentage of 4.2%, usefulness influences on customer interest in using mobile banking with a percentage of 6%, trust has no effect on using sharia bank mobile banking with a percentage of 5.3%, and most recently, security has no effect on customer interest in using mobile banking with a percentage of 1.6%

Keywords: Interest, mobile banking, sharia banking

ABSTRAK

Fasilitas mobile banking dapat memudahkan dan memberikan pelayanan transaksi keuangan maupun non keuangan bagi nasabah, dengan menggunakan mobile banking pekerjaan nasabah akan lebih mudah dan cepat terselesaikan. Fasilitas mobile banking memberikan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan berjumlah 48.000 Nasabah, Nasabah yang menggunakan mobile banking berjumlah 8.500 nasabah. Jumlah penggunaan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking. Jumlah nasabah yang besar sedangkan jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking yang sedikit.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya yaitu kuesioner/angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Jumlah populasinya yaitu 8.500 dan sampel berjumlah 44 responden. Konsep operasionalnya yaitu minat pengguna, kemudahan pengguna, kemanfaatan, keamanan, kepercayaan dan faktor yang mempengaruhi minat nasabah (faktor internal dan faktor eksternal) yang dijadikan sebagai point pada pertanyaan kuesioner/angket penelitian. Untuk metode analisa data menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan spss versi.21. dan menggunakan uji signifikansi secara parsial (uji T), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi (R2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model layanan mobile banking Bank Syariah Kcp. Teluk Kuantan terdapat beberapa fitur yaitu transfer dana, informasi rekening, pembayaran, , pembelian, layanan islami, berbago-ziswaf, e-mas, favorit, tarik tunai, buka rekening, top-up, e-commerce, transaksi terjadwal, pembiayaan. Hasil pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking menunjukkan bahwa yang paling berpengaruh pada pada minat nasabah adalah kemudahan pengguna dengan persentase 14,1%, minat pengguna berpengaruh pada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 4,2%, Kemanfaatan berpengaruh pada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 6%, kepercayaan tidak berpengaruh dalam penggunaan mobile banking bank syariah dengan persentase 5,3%, dan yang paling terakhir yaitu keamanan tidak berpengaruh ada minat nasabah dalam penggunaan mobile banking dengan persentase 1,6%

Kata Kunci : Minat, mobile banking, bank syariah

1) PENDAHULUAN

Teknologi merupakan salah satu faktor pemicu perubahan kebijakan dan perkembangan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, agar tidak terjadi kekeliruan dan ketertinggalan, organisasi perbankan memerlukan informasi mengenai hal tersebut. Suatu perusahaan khususnya perbankan, lambat laun akan tersingkir dari dunia persaingan jika perbankan tersebut tidak memiliki teknologi informasi yang baik. Hal ini dikarenakan kinerja bank sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Dengan adanya teknologi internet dan telekomunikasi, variabel tersebut dapat ditembus sekaligus dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan bank yang merupakan sebuah industri jasa. Selain itu,

teknologi informasi dapat dijadikan sebagai suatu alat untuk menciptakan transaksi yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dan dapat menjadi senjata dalam dunia persaingan. (Marliza, 2017:9)

Teknologi informasi juga mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Ini merupakan kesempatan bagi dunia perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi juga kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untukdatang dan mengantri di bank atau ATM. Kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking.*

Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler. Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah, namun pada kenyataannya layanan ini jarang digunakan oleh nasabah dan cenderung kurang diminati. Nasabah lebih senang melakukan transaksi via ATM atau dengan antri di bank. Pada kenyataannya pengguna *Mobile Banking* di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna internet. Pengguna internet di Indonesia mencapai 25 juta dengan populasi 237.512.355 jiwa, sedangkan pengguna Mobile Banking hanya sebanyak 424.063 jiwa di tahun 2004. (Dwitya Pratiwi Wulandari, 2018:6)

Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia terus mengalami kemajuan dan peningkatan. PT Bank Syariah Indonesia terus mengoptimalkan sistem pada layanan *Mobile Banking* dengan menambah lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi. Namun karena adanya peningkatan dan perbaikan pada layanan Mobile Banking terdapat sedikit kendala dalam pemakaian layanan *Mobile Banking* tersebut salah satunya kurangnya jaringan sehingga mengakibatkan seringnya terputus sambungan internet ketika memakai layanan *Mobile Banking*. Hal ini yang menjadi keluhan para nasabah kepada PT Bank Syariah Indonesia. Masalah inilah yang menjadi tantangan besar bagi PT Bank Syariah Inodonesia untuk memasarkan layanan *Mobile Banking* ini.

PT Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Mobile Banking* bagi para nasabahnya. Latar belakang adanya *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Syariah adalah karena PT Bank Syariah Indonesia ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan *Mobile Banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi didalam Bank tersebut. Berdasarkan data terbaru mengatakan bahwa transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Nilainya hingga Maret 2021 lalu sudah menembus Rp40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan BSI Mobile yang naik 82,53% secara tahunan (yoy). Sepanjang Januari-Maret 2021, volume transaksi di BSI Mobile mencapai Rp17,3 triliun. Akumulasi transaksi dari platform tersebut mencapai 14,65 juta, tumbuh 72,35% yoy. Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui channel digital banking BSI sampai Maret 2021 naik 43,3% yoy. Selain disumbang oleh transaksi BSI Mobile (42%), kenaikan ini juga ditopang

aktivitas nasabah pada kanal internet banking (24%); kartu debit/kredit (17%); dan ATM (14%). Tercatat PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) atau BSI, mencatatkan pertumbuhan transaksi mobile banking 97,4% secara tahunan pada periode Juli 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi. Data pengguna transaksi mobil banking di Teluk Kuantan sendiri ada sekitar 8.500 nasabah. Jumlah besar ini muncul salah satunya didorong oleh peningkatan transaksi nasabah selama pandemi Covid-19. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan, sebagai super apps BSI Mobile menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah.

Hasil Penelitian risky Wisnu Andikha (2022) tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Perbankan Syariah Menggunakan Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahaan Penggunaan, Kenyamanan, Kepercayaan, Kemanfaatan berpengaruh dan signifikan terhadap Minat Nasabah Perbankan syariah menggunakan Mobile Banking.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) kcp. Teluk Kuantan. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Penggabungan tiga bank syariah ini menyatukan jumlah seluruh jumlah nasabah yang dapat menembus 23.000 pada tahun 2021 dan 25.000 pada tahun 2022.

Table 1.1
Data Nasabah

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2021	23.000
2.	2022	25.000

Sumber : Data dari Bank Syariah Indonesia Kcp.Teluk Kuantan

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Nomor 1 Tahun 2021 dengan jumlah nasabah sebesar 23.000, Nomor 2 Tahun 2022 dengan jumlah nasabah sebesar 25.000. Adanya peningkatan jumlah nasabah yang menabung pada Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan setiap tahunnya. Adanya perubahan jumlah nasabah pada tahun 2021 sampai 2022. Jumlah perubahannya sebanyak 2.000 orang.

Table 1.2
Pengguna Mobile Banking

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	3.500
2.	2022	5.000

Sumber : Data dari Bank Syariah Indonesia Kcp.Teluk Kuantan

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa Nomor 1 tahun 2021 jumlah pengguna Mobile Banking berjumlah 3.500 nasabah, Nomor 2 Tahun 2022 jumlah pengguna Mobile Banking berjumlah 5.000.pengguna Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan terus meningkat setiap tahunnya.

Sedangkan setelah di persenkan Tahun 2021 dan 2022 jumlah persennya menurun. Jumlah pengguna Mobile Banking tidak sesuai dengan jumlah nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia kcp. Teluk Kuantan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Minat

Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu objek. Hal ini seperti dikemukakan oleh Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. (Slameto, 2010:8)

Minat sebagai aspek kejiwaannya bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa.

Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank(dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan perlindungan. Sedangkan Muhammad djumhana menyebutkan nasabah merupakan konsumen dari Pelayanan Jasa Keuangan.

Bank Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha. (Ismail, 2017:25)

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam. (Nurul, 2023:26)

Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya.

Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Layanan *Online* Banking Pada Perbankan Syariah
Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank syariah adalah layanan *online banking*. *Online bangking* merupakan fasilitas transaksi finansial secara *online* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

3. METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat
Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan , JL.A Yani, Teluk Kuantan,Kota Teluk Kec. Kuantan Tengah, Kab Kuantan Singingi. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023 setelah proposal ini diseminarkan.

Teknik Analisis Data
Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah : analisis Deskriptif Kuantitatif.

Analisis ini bertujuan untuk memahami tanggapan responden terhadap indikator-indikator yang dinyatakan dalam kuesioner penelitian. Dari masing-masing indikator dapat dibuat pertanyaan dalam bentuk kuesioner dengan skala likert (1 sampai 5), nilai untuk skala tersebut adalah :

Sangat setuju	: 5
Setuju	: 4
Netral	: 3
Tidak setuju	: 2
Sangat tidak setuju	: 1

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP Teluk Kuantan
Model layanan mobile banking memiliki fitur-fitur yang memberi kemudahan bagi nasabah. Fitur-fitur yang ada pada mobile banking yaitu:

1) Transfer dana,
2) Informasi rekening,
3) Pembayaran,
4) Pembelian,
5) Layanan islami,
6) Berbagi ziswaf,
7) E-mas ,
8) Favorit,
9) Tarik tunai,
10) Buka rekening,
11) Top-up,
12) E-commerce
13) Transaksi terjadwal dan Pembiayaan

Apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan saat transaksi menggunakan mobile banking, maka aplikasi mobile banking ada program menu customer care yang apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan maka bisa memberi pengaduan di riwayat pengaduan dengan menghubungi :

1) BSI Call,
2) BSI Chat (Whatsapp),
3) contactus@bankbsi.co.id, www.bankbsi.co.id (WEB),
4) @banksyariahindonesia (Instagram),
5) Bank Syariah Indonesia (Facebook),
6) @bankbsi_id (Twitter).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan

a. Uji Validasi dan Uji Reliabilitasi

1) Uji Validasi

Table 4.12
Hasil Uji Validasi

Variable	r table	Pearson corelation	keterangan
Minat Pengguna			
M1	0,251	0,874	Valid
M2	0,251	0,305	Valid
M3	0,251	0,272	Valid
M4	0,251	0,874	Valid
M5	0,251	0,292	Valid
M6	0,251	0,251	Valid
Kemudahan Pengguna			
KD1	0,251	0,828	Valid
KD2	0,251	0,291	Valid
KD3	0,251	0,718	Valid
Kemanfaatan			
KF1	0,251	0,917	Valid
KF2	0,251	0,819	Valid
KF3	0,251	0,489	Valid
Keamanan			
KM1	0,251	0,874	Valid
KM2	0,251	0,734	Valid
KM3	0,251	0,864	Valid
KM4	0,251	0,603	Valid
Kepercayaan			
KP1	0,251	0,791	Valid
KP2	0,251	0,888	Valid
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi			
FI1	0,251	0,527	Valid

FI2	0,251	0,813	Valid
FI3	0,251	0,750	Valid
FE1	0,251	0,598	Valid
FE2	0,251	0,382	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dalam instrumen adalah valid, dibuktikan dengan r hitung lebih besar dari r tabel. Valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat pada perbandingan r hitung (pearson corelation) dengan r tabel. Jika r hitung (pearson corelation) lebih besar daripada r tabel maka pertanyaan-pertanyaan tersebut dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya.

2) Uji Reliabilitasi

Table 4.13
Hasil Uji Reliabilitasi

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Minat pengguna	6	0,503	Reliabilitasi
Kemudahan pengguna	3	0,754	Reliabilitasi
Kemanfaatan	3	0,605	Reliabilitasi
Keamanan	4	0,680	Reliabilitasi
Kepercayaan	2	0,575	Reliabilitasi
Faktor yang mempengaruhi minat	5	0,598	Reliabilitasi

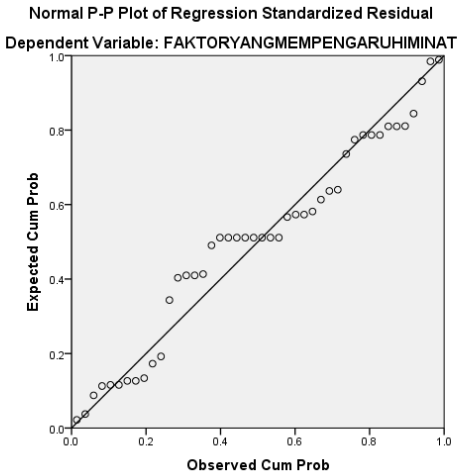
Sumber : Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dalam instrumen adalah valid, dibuktikan dengan r hitung lebih besar dari r tabel. Valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat pada perbandingan r hitung (pearson corelation) dengan r tabel. Jika r hitung (pearson corelation) lebih besar daripada r tabel maka pertanyaan-pertanyaan tersebut dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Gambar 4.24
Normal P-Plot



Sumber : Data primer diolah, 2023

Dapat dilihat dari gambar 4.1 di atas yang menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya megikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Table 4.15
Uji Multikolinearitas

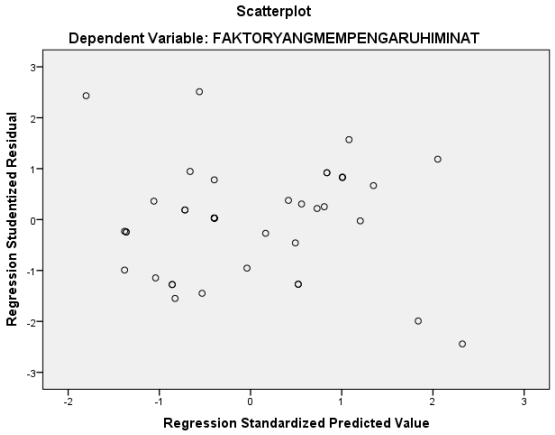
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Jumlah Minat	919	1.089
Jumlah Kemudahan	948	1.190
Jumlah Kemanfaatan	690	1.434
Jumlah Keamanan	840	1.054
Jumlah Kepercayaan	744	1.344

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa setiap variabel independen memiliki nilai VIF yang lebih kecil dari 10 atau nilai tolerance value yang lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan multikolinearitas antar variabel independen.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.26
Scatterplot



Dari grafik scatterplot terlihat bahwa penyebaran data pada scatterplot tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu (naik turun, mengelompok menjadi satu) maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

4) Uji Hipotesis

a) Uji T

Tabel 4.16

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.103	2.909		2.785	.008
	JUMLAHM	-.042	.057	-.115	-.732	.469
	JUMLAHKD	-.141	.067	-.014	-1.784	.931
	JUMLAHKF	-.006	.079	-.327	-.087	.082
	JUMLAHKM	.016	.037	.067	.425	.674
	JUMLAHKP	-.053	.105	-.088	-.498	.621

a. Dependent Variable: JUMLAHFM

Sumber : Data primer diolah, 2023

Minat pengguna bernilai -0,042 yang berarti jika minat pengguna mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan minat nasabah menurun sebesar 4,2%. Jika dilihat dari signifikasinya 0,469% > 0,05% artinya minat pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan mobile banking bank syariah. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini nasabah merasa cara penggunaan mobile banking tidak mudah dimengerti.

Kemudahan pengguna bernilai -0,141 yang berarti jika kemanfaatan mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan kemanfaatan nasabah menurun sebesar 14,1%. Jika dilihat dari signifikasinya 0,082% < 0,05% artinya kemudahan berpengaruh positif dan signifikan.Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini nasabah merasa cara penggunaan mobile banking tidak mudah dimengerti.

Kemanfaatan bernilai -0,006 yang berarti jika kemudahan pengguna

mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan kemudahan nasabah menurun sebesar 6%. Jika dilihat dari signifikasinya 0,931% > 0,05% artinya kemudahan pengguna berpengaruh dan signifikan dalam penggunaan mobile banking bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, nasabah merasa mobile banking menambah produktifitas dalam pekerjaan mereka, sehingga memutuskan untuk menggunakan mobile banking.

Keamanan bernilai 0,16 yang berarti jika keamanan mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan keamanan nasabah kenaikan sebesar 1,6%. Jika dilihat dari signifikasinya 0,674 > 0,05% artinya keamanan tidak berpengaruh dan signifikan dalam penggunaan mobile banking bank syariah. Kesan nasabah bahwa sistem keamanan yang ada di BSI Kcp Teluk Kuantan belum bagus dan faktor tersebut masih belum memberi kesan yang sangat berarti. Mobile banking merupakan suatu sistem berbasis jaringan teknologi yang rentan terhadap resiko kecurian, kehilangan dan kejahatan-kejahatan lainnya yang berhubungan dengan jaringan. Faktor keamanan dianggap penting untuk diperhatikan agar tidak terjadi kerugian bagi pihak nasabah maupun bank. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dapat dijamin oleh pihak bank, semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan sistem teknologi bank tersebut.

Kepercayaan bernilai -0,53 yang berarti jika kepercayaan mengalami kenaikan 1% akan menyebabkan kepercayaan nasabah menurun sebesar 5,3%. Jika dilihat dari signifikasinya 0,621 > 0,05% artinya kepercayaan keamanan tidak berpengaruh dan signifikan dalam penggunaan mobile banking bank syariah.

b) Uji F

Table 4.17

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.899	5	.180	.929	.473[b]
	Residual	7.351	38	.193		
	Total	8.250	43			

a. Dependent Variable: JUMLAHFM

b. Predictors: (Constant), JUMLAHKP, JUMLAHKM, JUMLAHKD, JUMLAHM, JUMLAHKF

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 0,929 < F tabel 2,46 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,473, maka dapat disimpulkan bahwa Minat pengguna, kemudahan pengguna, kemanfaatan, keamanan, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan.

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Table 4.18

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.330[a]	.109	-.008	.43984

a. Predictors: (Constant), JUMLAHKP, JUMLAHKM, JUMLAHKD, JUMLAHM, JUMLAHKF

Sumber : data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar -0,008 yang berarti 8% minat nasabah dapat dijelaskan oleh Minat pengguna, kemudahan pengguna, kemanfaatan, keamanan, Kepercayaan, sisanya sebesar 92% dijelaskan oleh variabel lain.

5. SIMPULAN

Adapun model layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia Kcp. Teluk Kuantan terdapat fitur-fitur pada aplikasi BSI Mobile Bank Syariah Indonesia, yaitu Transfer dana, Informasi rekening, Pembayaran, Pembelian, Layanan islami, Berbagi ziswaf, E-mas , Favorit, Tarik tunai, Buka rekening, Top-up, E-commerce, Transaksi terjadwal dan Pembiayaan. Apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan saat transaksi menggunakan mobile banking, maka aplikasi mobile banking ada program menu customer care yang apabila terjadi suatu kendala atau permasalahan maka bisa memberi pengaduan di riwayat pengaduan dengan menghubungi BSI Call, BSI Chat (Whatsapp), contactus@bankbsi.co.id, www.bankbsi.co.id (WEB), @banksyariahindonesia (Instagram), Bank Syariah Indonesia (Facebook), @bankbsi_id (Twitter). Adapun faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Kcp. Teluk Kuantan memiliki faktor yang paling berpengaruh yaitu kemudahan pengguna dengan nilai -0,141 dengan persentase 14,1%, faktor yang juga berpengaruh yaitu minat pengguna dengan nilai -0,042 dengan persentase 4,2%, faktor selanjutnya yang juga berpengaruh yaitu kemanfaatan dengan nilai -006 dengan persentase 6%, faktor selanjutnya yaitu keamanan dengan nilai 0,16 dengan persentase 1,6%, faktor yang paling terakhir yaitu kepercayaan dengan nilai -0,53 dengan persentase 5,3%.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah. (2015). Populasi dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik) disarikan dari buku; Metode Penelitian Manajemen. Bayumedia Publishing Malang.

Slameto. 2010. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: PT Rineka Cipta4. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana

Marliza, (2017). Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam, 3–44.

Nurul Ikhsanti, 2023, Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah, Serang Banten : Sada Kurnia Pustaka

Sugiyono, (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Djamarah, Syaiful Bahri. 2008. Psikologi Belajar. Jakarta: PT Rineka Cipta

Kasmir. Ramayulis. 2001. Metodologi Pengajaran Agama Islam. Jakarta: Kalam Mulis

Slameto. 2010. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: PT Rineka Cipta4. Pemasaran Bank. Jakarta: Kencana

Nurastuti, Wiji. 2011. Teknologi Perbankan. Yogyakarta: Graha Ilmu

Bugin, Burhan. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana.

Djaali. (2008). Psikologi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Marliza, (2017). *Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam*, 3–44.

Munthe, Surya Dharma, (2015), *Survei Kepuasan Konsumen Terhadap Pemanfaatan Layanan E-Banking Pada Bank- Bank Umum, Medan*

Dewi, ni M. A. (2016). Peran persepsi kemudahan penggunan, persepsi manfaat dan perspsi resiko terhadap niat menggunakan, 5(4), 2606–2636.

Aditya wardhana,pengaruh kualitas pelayanan *Mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. (Jurnal Manajemen,Vol 10 N0 2 th 2015).