

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN SIKAP  
TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE*  
*BANKING* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG  
PANGKALPINANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:**

**DESI**

**1631019**

**Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Kepada:**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi  
Nim : 1631019  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang”** ini adalah hasil karya atau penelitian saya sendiri bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka,  
Saya menyatakan,



1631019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mondo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi  
Saudari Desi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung  
Di Bangka

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Desi  
NIM : 1631019  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang.

telah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing I,

Dr. Wulpiah, M.Ag  
NIP. 197406242006042002

Bangka, Oktober 2020  
Pembimbing II,

Reka Meilani M.M  
NIDN. 2020058101



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: [humas@iainsasbabel.ac.id](mailto:humas@iainsasbabel.ac.id)  
Website: [www.iainsasbabel.ac.id](http://www.iainsasbabel.ac.id)

**PENGESAHAN**

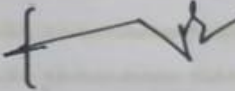
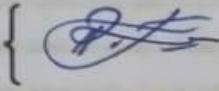

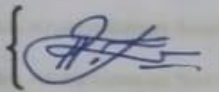
Nomor: B - 080 In.40/B11/FS/PP.00.9/11/2020

Skripsi dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Desi  
N I M : 1631019  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Dekan,<br>Dr. H. Muh. Misdar, M.Ag.<br>NIP. 196305021994031003      | {  }  |
| 2. Ketua Program Studi,<br>Rizki, M. Ak<br>NIP. 19911162018011002      | {  } |
| 3. Penguji I,<br>Dr. Hendra Cipta, M.S.I<br>NIP.198007132008011010     | {  } |
| 4. Penguji II/ Ketua Sidang,<br>Rizki, M. Ak<br>NIP. 19911162018011002 | {  } |

telah dimunaqasyahkan pada hari : Kamis, tanggal 05 November 2020 dengan nilai B (84,55), dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

## HALAMAN MOTTO

“orang yang ikhlas adalah orang yang menyembunyikan perbuatan baiknya sebagaimana ia meyembunyikan perbuatan jahatnya”

(Ibn Al-Qayyim)

“Optimisme merupakan kepercayaan yang menuju pencapaian. Tidak ada yang bisa dilakukan tanpa adanya harapan dan keyakinan”

(Hellen Keller)

**“Berjalan Dengan sendirinya”**

# **PENGARUH PENGETAHUAN DAN SIKAP TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PANGKALPINANG**

Desi  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri  
Syaikh Abdurrahman Siddik  
Bangka Belitung

## **Abstrak**

Sebagian masyarakat sudah mengetahui adanya aplikasi transaksi secara *online*. Namun permasalahannya masih ada nasabah yang belum menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam kehidupan sehari-harinya. Masyarakat masih belum terbiasa dengan adanya transaksi *mobile banking* dan bahkan masih banyak yang belum mengerti. Hal tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan tentang kegunaan serta cara dalam penggunaannya, kemudian tingkat pemahaman yang kurang sehingga membuat nasabah mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan *mobile banking*. Hal itu sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Sikap ketidakpercayaan adalah salah satu faktor yang menghalangi *mobile banking* berkembang di masyarakat. Selain itu, nasabah telah mendapatkan informasi tentang *mobile banking* akan tetapi masih ragu dalam bertransaksi. Sehingga hal itulah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berupa pengaruh pengetahuan sikap terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri Pangkalpinang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu dengan memaparkan atau mendeskripsikan hasil penelitian berupa angka-angka yang di dapatkan dari jawaban responden dan kemudian diolah menggunakan *software spss 22*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Adapun dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode kuesioner. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan variabel sikap ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah ( $Y$ ) di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang. Dibuktikan dengan pengetahuan diperoleh nilai  $t_{hitung} (1.515) > t_{tabel} (1.66105)$ . Sedangkan sikap diperoleh  $t_{hitung} (20,887) < t_{tabel} (1.66105)$ . Hasil dari Uji koefisien determinasi bahwa variabel independen (sikap) sebesar 83,2% mempengaruhi minat nasabah. Sedangkan sisanya 16,4 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Pengetahuan, Sikap dan Minat Nasabah*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Demikian sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada insan terbaik baginda Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga nikmatnya iman dan Islam akan senantiasa dirasakan hingga *yaumul* akhir.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang”. Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Zayadi, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
2. Bapak Dr. H. Muhammad Misdar, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Ibu Dr. Wulpiah, M.Ag., selaku Pembimbing I
4. Ibu Reka Meilani, M.M., selaku Pembimbing II
5. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I., selaku Penasihat Akademik
6. Bapak selaku Penguji I
7. Bapak selaku Penguji II
8. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

1. Teristimewa teruntuk kedua orang tua ku yaitu Ayahanda Repan dan Ibunda Norini dan seluruh keluarga besarku yang sudah mendo'akan dan membantu secara moril dan materil.
9. Tersayang kepada Rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu dan setia menemani proses penyelesaian skripsi ini, yakni Asep Ernanda, Teguh Rizki Alfajri, Delvi Nurdiarumadini, Qori Bestari, Dewi Yana, Manda Kaprina, Riska Desliani dan Zandobi.
10. Kepada sahabat-sahabat saya yang jugasama-sama berjuang di tempat kuliah yang berbeda saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena kalian selalu memberi semangat dari kejauhan dan mau mendengarkan semua pengalaman yang saya alami terutama pada semester akhir ini. Semoga kita sukses juga segera bertemu dan persahabatan ini tidak akan luntur oleh jarak dan waktu.
11. Kepada teman-teman akrab dan kelas saya ucapkan terima kasih atas kebaikan selama ini dan mohon maaf jika saya memiliki kesalahan baik itu saya lakukan sengaja maupun tidak sengaja. Terima kasih untuk memori yang sangat berkesan selama ini baik di dalam kampus maupun di luar kampus yang kita lakukan bersama.
12. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan program studi Perbankan Syariah 2016,fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah ikut memberikan motivasi dan doanya.



13. Terima kasih kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang yang telah memberikan saya izin untuk bisa melakukan penelitian skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari Kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dan pengembangan skripsi dimasa mendatang. Terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan pembaca. Aamiin.

Bangka, Oktober 2020

Peneliti

Desi  
NIM. 1631019

**DAFTAR ISI**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....      | i  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> ..... | ii |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b>    |    |
| .....                           | ii |
| i                               |    |
| <b>NOTA DINAS PENGUJI</b>       |    |
| .....                           | i  |
| v                               |    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> ..... | v  |
| <b>HALAMAN MOTTO</b>            |    |
| .....                           | v  |
| i                               |    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>      |    |
| .....                           | v  |
| ii                              |    |
| <b>KATA PENGANTAR</b>           |    |
| .....                           | i  |
| x                               |    |
| <b>ABSTRAK</b>                  |    |
| .....                           | x  |
| ii                              |    |
| <b>DAFTAR ISI</b>               |    |
| .....                           | x  |
| iii                             |    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>            |    |
| .....                           | x  |
| v                               |    |

|               |              |
|---------------|--------------|
| <b>DAFTAR</b> | <b>TABEL</b> |
| .....         | x            |

vi

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| <b>DAFTAR</b> | <b>LAMPIRAN</b> |
| .....         | x               |

ix

**BAB I PENDAHULUAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1  |
| B. Rumusan Masalah .....        | 9  |
| C. Tujuan Penelitian .....      | 9  |
| D. Manfaat Penelitian .....     | 10 |
| E. Telaah Pustaka.....          | 10 |
| F. Hipotesis.....               | 13 |
| G. Sistematika Pembahasan ..... | 14 |

**BAB II LANDASAN TEORI**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| A. Pengetahuan .....           | 16 |
| B. Sikap.....                  | 20 |
| C. Minat Nasabah .....         | 26 |
| D. <i>Mobile Banking</i> ..... | 30 |

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                       |   |             |
|-----------------------|---|-------------|
| A. Jenis              |   |             |
| Penelitian .....      | 3 |             |
| 7                     |   |             |
| B. Sumber             |   |             |
| Data .....            | 3 |             |
| 7                     |   |             |
| C. Populasi           |   | dan         |
| Sampel .....          | 3 |             |
| 8                     |   |             |
| D. Definisi           |   | Operasional |
| Variabel .....        | 4 |             |
| 0                     |   |             |
| E. Teknik Pengumpulan |   | Data        |
| .....                 | 4 |             |
| 3                     |   |             |
| F. Tekni              |   | Pengukuran  |
| Data .....            | 4 |             |
| 5                     |   |             |
| G. Teknis             |   | Analisis    |
| Data .....            | 4 |             |
| 5                     |   |             |

#### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

|                    |   |        |
|--------------------|---|--------|
| A. Statistik       |   |        |
| Deskriptif .....   | 5 |        |
| 3                  |   |        |
| B. Statistik       |   |        |
| Inferensial .....  | 5 |        |
| 6                  |   |        |
| 1. Uji             |   |        |
| Validitas .....    | 5 |        |
| 6                  |   |        |
| 2. Uji             |   |        |
| Reliabilitas ..... | 5 |        |
| 8                  |   |        |
| C. Uji             |   | Asumsi |
| Klasik .....       | 5 |        |
| 9                  |   |        |
| 3. Uji             |   |        |
| Normalitas .....   | 5 |        |
| 9                  |   |        |

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
| 4. | Uji Autokorelasi .....          | 6 |
|    | 0                               |   |
| 5. | Uji Multikolinieritas .....     | 6 |
|    | 1                               |   |
| 6. | Uji Heteroskedastisitas .....   | 6 |
|    | 2                               |   |
| D. | Analisis Regresi Berganda.....  | 6 |
|    | 3                               |   |
| E. | Uji Hipotesis .....             | 6 |
|    | 5                               |   |
| 1. | Uji Koefisien Determinasi ..... | 6 |
|    | 5                               |   |
| 2. | Uji Parsial.....                | 6 |
|    | 6                               |   |
| 3. | Uji Simultan .....              | 6 |
|    | 7                               |   |
| F. | Pembahasan.....                 | 7 |
|    | 9                               |   |

## **BAB V PENUTUP**

|    |                  |   |
|----|------------------|---|
| A. | Kesimpulan ..... | 8 |
|    | 3                |   |
| B. | Saran .....      | 8 |
|    | 4                |   |

## **DAFTAR**

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>PUSTAKA</b> ..... | 86 |
|----------------------|----|

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| Tabel 1.1.   | Data Jumlah Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> .....   | 5  |
| Tabel III.1. | Indikator Variabel Penelitian .....  | 43 |
| Tabel IV.1.  | Jenis Kelamin Responden.....   | 53 |
| Tabel IV.2.  | Usia Responden .....   | 54 |
| Tabel IV.3.  | Pendidikan terakhir .....  | 54 |
| Tabel IV.4.  | Pekerjaan responden .....  | 55 |
| Tabel IV.5.  | Penghasilan Responden .....  | 55 |
| Tabel IV.6.  | Variabel Pengetahuan ( $X_1$ ) .....   | 57 |
| Tabel IV.7.  | Variabel Sikap ( $X_2$ ).....  | 57 |
| Tabel IV.8.  | Variabel Minat Nasabah ( $Y$ ).....  | 58 |
| Tabel IV.9.  | Koefisien Reliabilitas.....  | 59 |
| Tabel IV.10. | Uji Autokorelasi.....  | 61 |
| Tabel IV.11. | Uji Multikolinieritas.....   | 62 |
| Tabel IV.12. | Regresi Linear Berganda.....   | 64 |
| Tabel IV.13. | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....   | 65 |
| Tabel IV.14. | Uji T.....   | 66 |
| Tabel IV.15. | Uji F.....   | 68 |
| Tabel IV.16. | Saya mengetahui tentang produk <i>mobile banking</i> di Bank<br>Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang.....      | 69 |
| Tabel IV.17. | Setelah melakukan transaksi produk <i>mobile banking</i> di<br>Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang mudah |    |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
|              | dipahami.....   | 70 |
| Tabel IV.18. | Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang<br>sudah menggunakan produk <i>mobile banking</i> .....                                   | 70 |
| Tabel IV.19. | Saya bertanya terlebih dahulu tentang produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Pangkalpinang.....                     | 71 |
| Tabel IV.20. | Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang<br>mengikuti panduan dalam penggunaan produk <i>mobile banking</i> .....                  | 72 |
| Tabel IV.21. | Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang<br>mengakui kualitas produk <i>mobile banking</i> .....                                   | 72 |
| Tabel IV.22. | Produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Pangkalpinang menunjang kegiatan masyarakat .....                            | 73 |
| Tabel IV.23. | Produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Pangkalpinang memberikan keuntungan berupa<br>kemudahan bagi nasabah .....   | 74 |
| Tabel IV.24. | Saya senang melakukan berbagai macam transaksi melalui<br>produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Pangkalpinang..... | 74 |
| Tabel IV.25. | Saya merasa puas terhadap produk <i>mobile banking</i> yang<br>ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang<br>Pangkalpinang.....            | 75 |
| Tabel IV.26. | Saya tertarik mencari informasi tentang produk <i>mobile</i>  |    |



|              |  |    |
|--------------|--|----|
|              | <i>banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang .....  | 76 |
| Tabel IV.27. | Saya tertarik mencoba produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang.....                           | 76 |
| Tabel IV.28. | Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang merekomendasikan produk <i>mobile banking</i> kepada orang lain.....         | 77 |
| Tabel IV.29. | Saya akan selalu menggunakan produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang .....                   | 78 |
| Tabel IV.30. | Produk dan jasa <i>mobile banking</i> di Bank Sayariah Mandiri Cabang Pangkalpinang memiliki manfaat positif bagi nasabah..... | 78 |
| Tabel IV.31. | Penggunaan produk <i>mobile banking</i> di Bank Syariah Mandiri Cabang Pangkalpinang sesuai dengan kebutuhan nasabah.....      | 79 |