

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PEMAKAIAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SURABAYA DARMO**

SKRIPSI



Oleh : Rossy Okta Safira

NIM. 201415001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PEMAKAIAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SURABAYA DARMO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Kelulusan Program
Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



Oleh : Rossy Okta Safira

NIM. 201415001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 12 Februari 2019

Lampiran : 3 Eksampler
Hal : Naskah Skripsi
An

ROSSY OKTA SAFIRA

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Surabaya
Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya,
maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rossy Okta Safira
NIM : 201415001
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP PEMAKAIAN MOBILE BANKING
PADA BANK SYARIAH MANDIRI DI SURABAYA (**
studi kasus pada bank syariah mandiri cabang
Surabaya darmo)

Telah dapat diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah. Harapan saya semoga dalam waktu dekat saudara tersebut segera diadakan ujian Munaqosah Skripsi

Pembimbing I



Dian berkah, MHI

Pembimbing II



Haqiqi Rafsanjani , M. Sel

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dibahas dan dipertahankan dalam sidang munaqosah Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Februari 2019

Tempat : Kampus FAI UMSurabaya Jl. Sutorejo, No. 59 Surabaya.

Dan sidang telah menerima sebagai pelengkap tugas dan salah satu syarat
 Ujian Akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas
 Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Maka dengan ini kami sahkan hasil sidang Munaqosah Tersebut.

Surabaya, 12 Februari 2019

Majelis Munaqasah Skripsi :

Ketua Penguji I



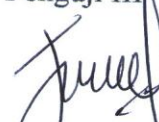
Dian berkah, MHI

Penguji II



M. Nasyah Agus saputra M.E.I

Penguji III



Tiara Anindya V, M.Sei

Mengetahui,

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Surabaya



Isa Anshori, M.Ag

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rossy Okta Safira

NIM : 201415001

Adalah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP PEMAKAIAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SURABAYA DARMO”** adalah hasil karya saya sendiri. Dan apabila dikemudian hari ternyata skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi akademis maupun sanksi hukum.

Surabaya, 12 Februari 2019

Yang menyatakan,

Bermatrai



Rossy Okta Safira

201415001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas anugerah-Nya yang senantiasa mengalir kepada saya sampai saat ini sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Pegadaian Syariah Pamekasan” dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam kami haturkan kepada Nabiullah Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, serta segenap umatnya yang mengikuti sunnahnya sampai akhir zaman, semoga air syafaatnya senantiasa mengalir kepada kita *amin ya rabbal alamin*.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan serta saran bagi berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Sukadiono, M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Isa Anshori, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Rukhul Amin, M.SI selaku Ketua Program Studi S.1 Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam yang telah memberikan izin dan arahan kepada penulis untuk menulis skripsi ini.
4. Dian berkah selaku Dosen pembimbing Skripsi I yang telah ikhlas dan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Haqiqi Rafsanjanji selaku Dosen pembimbing Skripsi II yang telah ikhlas dan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen UMSurabaya, khususnya dosen Perbankan Syariah atas semua ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua bapak masjudi (alm) dan ibu nur andajati yang sangat saya cintai, dua adik saya wanda septa dan allan akbar dan keluarga besar yang telah membantu saya dengan penuh kasih saang, keikhlasan berupa do'a dan dukungannya selama ini.
8. Sahabat-sahabat saya yang terus memberi saya semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2014 program studi perbankan syariah yang selalu memberikan dukungan dan doa yang telah bersama mengarungi suka dan duka bersama sejak awal perkuliahan.

Terima kasih atas segala bantuan serta doanya sehingga penulisan skripsi ini selesai. Semoga Allah membalas semua kebaikan dengan balasan yang jauh lebih baik dan jauh lebih sempurna, *amin ya rabbal alamin*.

Surabaya, Februari 2019
Penulis

Rosy Okta Safira
2011415001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Hipotesis Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kepercayaan Nasabah.....	15
1. Kepercayaan	15

a. pengertian kepercayaan.....	15
b. dimensi kepercayaan	19
c. faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan	21
d. kepercayaan dalam perspektif islam	22
e. indikator kepercayaan	25
2. Nasabah	26
a. pengertian karakter nasabah.....	26
b. Pengertian nasabah.....	27
c. perlindungan nasabah bank	29
B. Pemakaian Mobile Banking	30
1. Pengertian Mobile Banking	30
2. Manfaat Penerapan Mobile Banking	31
3. Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Nasabah Terhadap Mobile Banking.....	32
4. Landasan Hukum Mobile Banking	33
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Identifikasi Variabel	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	39
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
E. Instrumen Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51

A. Paparan Data	51
B. Gambaran Umum objek penelitian	51
C. Deskripsi Data Penelitian dan Responden	61
D. Uji Instrumen Penelitian	65
E. Uji Hipotesis.....	67
F. Analisis Data	76
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	79
BAB VI DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian sekarang.....	1
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	5
Tabel 4.1 : Fitur Dan Biaya Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri.....	71
Tabel 4.3 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.4 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.5 : Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 4.6 : Hasil Uji validitas	86
Tabel 4.7 : Hasil Uji reliabilitas	89
Tabel 4.8 : Hasil Uji normalitas	92
Tabel 4.9 : Hasil Uji linieritas	92
Tabel 4.10 : Hasil Uji Regresi sederhana	98
Tabel 4.11 : Hasil koefisien determinasi	100
Tabel 4.12 : Hasil Analisis Uji t.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 : Model Analisis	18
Gambar 4.4 : Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- 2 : Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian
- 3 : Lembar Bimbingan
- 4 : Jadwal Penelitian
- 5 : Kuesioner
- 6 : Tabulasi Data
- 7 : Tanggapan Responden Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap
Pemakaian Mobile Banking Pada Bank Mandiri Syariah Cabang
Surabaya Darmo
- 8 : Hasil Uji *Validitas* Instrumen
- 9 : Hasil Uji *Reliabilitas* Instrumen
- 10 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- 11 : Hasil Analisis Data

DAFTAR PUSTAKA

- Abu hamid Al-Gazali, *Ihya Ulumudin*, (Mesir : Daar al-taqwa jild 2),
- Angela, Maya, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Ahmad Yani Makassar ", (skripsi- Universitas Hasanuddin, Makassar , 2014).
- Arifin Muzayyin, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Jakarta : bumi aksara).
- Arikunto, prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik, (Jakarta, Rineka Cipta, 2013).
- Arwani Mokhammad, "*Peran Karakteristik Individu Sebagai Moderator Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah)*", jurnal sosial dan budaya ,2011.
- Bachman dan zaheer, *The Hanbook of trust research* (Jakarta : Jakarta, 2006)
- Barbara , *Character Building Untuk Anak-Anak*, (Batang : KARisma publishing Group, 2004).
- Bastian, Amrullah " *Pengaruh Preepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking* (survey pada nasabah bank BCA Semarag), (Universitas Diponegoro Semarang, 2014).
- Dama, Kusuma *Pendidikan Karakter,Kajian Teori, Dan Praktik Di Sekolah*, (Bandung, PT. Rosdakarya, 2011).
- Danim, Sudarwan, *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Prilaku*, (Jakarta : Bumi aksara, 1997).

- Djaslim, Saladin, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994).
- Hasan, Iqbal, analisis data penelitian dengan statistik (Jakarta : Bumi Aksara, 2010).
- Imam, Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (BP Universitas Diponegoro, Semarang).
- Irfan Muhammad, "*Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Syariah Depok)*", (Skripsi- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakrta, 2017).
- Ismanto, Kuat , *Manajemen Syariah : Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*,(Yogyakarta, Pustaka pelajar, 2009)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada).
- Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta : CV Rajawali, 1994)
- Marviraton, "*Apilakasi Mobile Banking Dalam Transaksi Pada PT.Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh*" (skripsi- universitas negeri ar-raniry banda aceh, 2017).
- Mauludiyahwati, Septi, "*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online*, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).
- Mckinght, "*The Impact Of Intial Consumer Trust On Intention To Transact With A Website : A Trusting Building Model*", *Jurnal sistem strategi informasi*, (2002).

Mowen dan minor, perilaku konsumen (Erlangga, 2002) .

Risa, Akutansi Syariah berbasis PSAK Syariah, (Jakarta : Indeks : 2017).

Sri, Maharsi " *Analisa Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya* " (skripsi- Universitas Kristen petra di Surabaya).

Sugiono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D,(alfabeta : bandung, 2013).

Suharso, Puguh, , Metode penelitian kuantitatif untuk bisnis : pendekatan filosofi dan praktis, (Jakarta : PT indeks, 2009).

Suryana, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta : Universitas Pendidikan Indonesia, 2010).

Suwarman, Ujang , Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2011).

Tasmara, Toto, *Membudayakan etos kerja kerja salami*, (Jakarta : Gema Insani Press,2002),

Umam dan Budi, Perbankan Syariah : Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia, (Jakarta : PT. Rajagrafindo : 2016).

Umar,Husaein, metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis (Jakarta, : PT Raja Grafindo persada, 2013).

Widyawati Nurul, "*Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiyah Medan*", jurnal ekitas, 2008.