



**DETERMINASI PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING DENGAN FAKTOR SOSIAL SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

SHAF A QILAH 1810116026

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**DETERMINASI PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE*
BANKING DENGAN FAKTOR SOSIAL SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

SHAF A QILAH 1810116026

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shafa Aqilah

NIM : 1810116026

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 17 Desember 2021

Yang menyatakan,



(Shafa Aqilah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shafa Aqilah
NIM : 1810116026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Determinasi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dengan Faktor Sosial
Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 : Jakarta
Pada tanggal : 17 Desember 2021
Yang menyatakan,


(Shafa Aqilah)

SKRIPSI

DETERMINASI PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE* *BANKING* DENGAN FAKTOR SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

SHAFA AQILAH 1810116026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 17 Desember 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Tati Handayani, SE., MM

Ketua Penguji



Prima Dwi Priyatno, BA., ME

Penguji I



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA., CDIF

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS

Dekan



Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA., CDIF

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Desember 2021

Determination of The Use of Mobile Banking Service With Social Factors as Mediation Variables at Bank Syariah Indonesia

By Shafa Aqilah

Abstract

This study aims to prove the factors that influence a person's decision to use mobile banking. In this study, the variables used were perceived usefulness, perceived ease of use, perceived credibility as exogenous variables and social factors as mediators. This research uses quantitative methods. The population in this study are Indonesian Sharia Bank customers who use BSI mobile services in the Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi areas. The number of samples collected as many as 200 people obtained by purposive sampling method. The analysis technique used is the inner model, outer model and hypothesis testing using SmartPLS 3.2.9. The results obtained in this study prove that perceived usefulness has a significant effect on decisions to use mobile banking, perceptions of ease of use have no significant effect on decisions to use mobile banking and perceptions of credibility have a significant effect on decisions to use mobile banking. Meanwhile, this study proves that social factors do not succeed in mediating other variables in the decision to use mobile banking.

Keywords: *credibility, ease of use, mobile banking, social factors, usefulness*

Determinasi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dengan Faktor Sosial Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia

Oleh Shafa Aqilah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan faktor-faktor yang memengaruhi seseorang memutuskan menggunakan *mobile banking*. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kredibilitas sebagai variabel eksogen dan faktor sosial sebagai mediator. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan BSI *mobile* di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 200 orang yang didapatkan dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu *inner model*, *outer model* dan uji hipotesis menggunakan SmartPLS 3.2.9. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* dan persepsi kredibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Sementara itu penelitian ini juga membuktikan bahwa faktor sosial tidak berhasil memediasi variabel lain dalam keputusan penggunaan *mobile banking*.

Kata Kunci: faktor sosial, kegunaan, kemudahan penggunaan, kredibilitas, *mobile banking*



BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022




Pada hari ini Jumat, tanggal 17 Desember 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Shafa Aqilah
NIM : 1810116026
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi :

**DETERMINASI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
DENGAN FAKTOR SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
BANK SYARIAH INDONESIA**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak Lulus**)

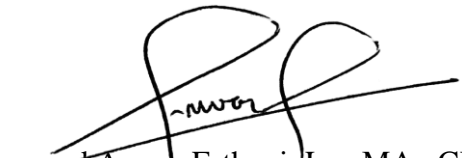
Tim Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE. MM.	Ketua Penguji	1. 
2	Prima Dwi Priyatno, BA., ME.	Penguji I	2. 
3	M. Anwar Fathoni, Lc., MA., CDIF	Penguji II **	3. 

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Desember 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi S1 Ekonomi Syariah


(Muhammad Anwar Fathoni, Lc., MA., CDIF)

PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah swt. serta Rasul-Nya berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Determinasi Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Dengan Faktor Sosial Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia”**. Ketika proses penulisan karya ilmiah sejak Agustus sampai Desember 2021 ini, saya selaku penulis merasa terbantu atas bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Maka dengan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat Bapak Muhammad Anwar Fathoni Lc., MA., CDIF selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah S1 sekaligus dosen pembimbing yang dengan sabarnya membimbing, mengarahkan serta memberi saran guna kebaikan penyusunan skripsi sehingga dapat berjalan dengan baik. Tak luput juga ucapan terimakasih kepada para dosen Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu yang bermanfaat.

Terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Chahyadi dan Ibu Neneng Wiwin serta segenap keluarga yang tiada henti memberikan dukungan serta doa kepada saya. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman seperjuangan khususnya Ristina yang telah meluangkan waktunya untuk selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan satu sama lain dan saling bertukar informasi selama penyusunan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih kepada teman terdekat lain Azizah, Fatimah dan Cici yang selalu memberikan dukungan. Kepada semua rekan yang telah menyelesaikan tugas akhir skripsi ini Adri, Jihad, Rama, Radja, Rani, Hanan, Isje dan Ajijah yang telah bersama dari awal sampai akhir penyusunan serta seluruh teman-teman angkatan 2018 di program studi Ekonomi Syariah S1. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 17 Desember 2021

Shafa Aqilah

1810116026

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
1. Aspek Teoritis	8
2. Aspek Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori.....	9
II.1.1 <i>Mobile Banking</i>	9
II.1.2 Keputusan Pembelian	10
II.1.3 Tahap Pengambilan Keputusan Konsumen.....	12
II.1.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
II.1.4.1 Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness).....	15
II.1.4.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	17

II.1.5 Persepsi Kredibilitas (<i>Perceived Credibility</i>).....	18
II.1.6 Faktor Sosial.....	20
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
II.3 Model Penelitian	33
II.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
III.1.1 Definisi Operasional.....	35
III.1.1.1 Variabel Endogen	35
III.1.1.2 Variabel Eksogen.....	35
III.1.1.3 Variabel Mediasi	36
III.1.2 Pengukuran Variabel	37
III.2 Populasi dan Sampel.....	38
III.2.1 Populasi	38
III.2.2 Sampel	38
III.3 Teknik Pengumpulan Data	39
III.3.1 Jenis Data.....	39
III.3.2 Sumber Data	39
III.3.3 Pengumpulan Data.....	39
III.4 Teknik Analisis Data	40
III.4.1 Analisis Deskriptif.....	40
III.4.2 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	40
III.4.3 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	42
III.4.4 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	44
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	45
IV.2.1 Deskripsi Data dan Responden.....	45
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif	50
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis	57

IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
IV.3.1.1 <i>Convergent Validity</i>	57
IV.3.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	62
IV.3.1.3 <i>Composite Reliability</i>	62
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
IV.3.2.1 <i>R-Square</i> (R^2)	63
IV.3.2.2 <i>F-Square</i> (F^2)	64
IV.3.3 Uji Hipotesis dan Analisis	65
IV.3.4 Uji Mediasi	66
IV.4 Pembahasan	68
IV.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	68
IV.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	69
IV.4.3 Pengaruh Persepsi Kredibilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	70
IV.4.4 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	71
IV.4.5 Pengaruh Faktor Sosial Dalam Memediasi Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kredibilitas Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
V.1 Simpulan	73
V.2 Keterbatasan Penelitian	73
V.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kontribusi Internet di Indonesia 2019-2020 (Q2).....	3
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 4. Skala Likert.....	37
Tabel 5. Skala Interval	38
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	50
Tabel 12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan Layanan BSI Mobile	51
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kegunaan.....	52
Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	54
Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kredibilitas	55
Tabel 16. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Faktor Sosial	56
Tabel 17. Uji Validitas Konvergen	58
Tabel 18. Uji Validitas Konvergen (lanjutan).....	60
Tabel 19. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	62
Tabel 20. Hasil Composite Reliability	63
Tabel 21. Hasil Cronbach's Alpha	63
Tabel 22. Hasil R-square (R ²) Pada Variabel Endogen	64
Tabel 23. Hasil F-Square Terhadap Variabel Endogen	64
Tabel 24. Hasil Path Coefficients	65
Tabel 25. Hasil Pengaruh Tidak Langsung	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengguna Internet di Indonesia per Januari 2021.....	2
Gambar 2. Model Penelitian	33
Gambar 3. Output Olah Data PLS	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner (200 Responden)
- Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5. Hasil Gambar Olah Data PLS
- Lampiran 6. Hasil Output PLS