BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi seperti saat ini, persaingan bisnis antara perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaan sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Namun untuk menjadi perusahaan yang benar-benar unggul dalam persaingan dunia usaha dan bisnis bukanlah sebuah hal yang mudah.Strategi merupakan peranan terpenting dalam kunci kesuksesan bagi suatu perusahaan. Salah satunya memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu strategi perusahaan. Teknologi ini juga mempengaruhi kegiatan pemasaran karena dapat memberikan satu akibat pada kehidupan konsumen, terutama cara hidup dan pola konsumsinya (Swastha dan Irawan 2015).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Jogiyanto (2012), teknologi informasi adalah subsistem atau sistem bagian dari sistem informasi. Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.

Mobile banking merupakan salah satu wujud dari kemajuan perkembangan teknologi tersebut, perangkat komunikasi merupakan salah satu

contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *mobile banking* merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh bank untuk memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel seluler. Dengan di dukungnya teknologi yang semakin canggih dan teknologi tersebut mampu dimanfaatkan oleh industri perbankan maka aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodalkan telepon seluler yaitu dengan fasilitas *mobile banking*. Fasilitas layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi, disamping itu dengan adanya fasiltas *mobile banking* maka nasabah akan merasa lebih efektif dan efisien. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui penggunaan *mobile banking,* nasabah bank dapat dengan mudah mengakses dari mana saja di seluruh Indonesia.

Manfaat dan kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga mempertimbangkan penggunaan layanan *mobile banking* dikarenakan sistem yang rumit sehingga nasabah masih cenderung lebih memilih menggunakan layanan ATM yang sekedar mengecek saldo, transfer, dan membayar tagihan melalui ATM. Menurut Wibowo (2012) kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut , dan mudah mengoperasikan system sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan bank adalah dengan memperhatikan kemudahan penggunaan yang dapat dimengerti dengan mudah sehingga nasabah tidak mengalami kesulitan ketika mengoperasikan system layanan *mobile banking*.

Salah satu model yang digunakan untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap system teknologi informasi yaitu *Technology Acceptable Model* (TAM). *Technology Acceptable Model* digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi informasi. Berdasarkan teori

TAM minat penggunaan dipengaruhi oleh kebermanfaatan dan kemudahan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa seseorang akan berminat untuk menggunakan sebuah teknologi apabila seseorang tersebut meyakini bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dan teknologi tersebut juga dapat digunakan dengan mudah atau dengan usaha yang minim.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi pada jasa layanan perbankan *mobile banking* Bank Mandiri. Bank Mandiri yang mengikuti perkembangan teknologi berbasis perbankan yang salah satunya lebih dikenal dengan *livin by Mandiri*. *Mobile banking* Bank Mandiri dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi online beberapa diantaranya yaitu mengecek saldo rekening, mengecek transaksi yang telah dilakukan membayar macam-macam tagihan seperti tagihan telepon, listrik, pengisian pulsa dan transaksi perbakan lainya, diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh Bank Mandiri semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan setiap nasabahnya. Alasan Peneliti melakukan penelitian di Bank Mandiri Medan yaitu karena lingkungan kerja bank mandiri produktif , rekan kerja yang humble dan ramah sehingga memberikan efek yang baik bagi nasabahnya dan mereka sering berbagi kasih dalam hal keagamaan atau bersedekah dan peneliti juga salah satu nasabah bank mandiri.

Peneliti juga melakukan prasurvey nasabah Bank Mandiri di Kota Medan yang melibatkan 30 nasabah pengguna l*ivin by mandiri*. Berikut tabel data dan hasil kuisioner pra survey:

Tabel 1.2

Data pra survey

No	Pernyataan	SS(5)		S(4)		RR(3)		TS(2)		STS(1)	
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Denganmenggunakan mobile banking saya mudah untuk melakukan kegiatan saya dalam pembayaran	10	33,3%	12	40%	6	20%	2	6,6%	0	0
2	dengan menggunakan mobile banking saya dapat tepat waktu untuk melakukan kegiatan saya	15	50%	10	33,3%	3	10%	2	6,6%	0	0
3	saya dapat melakukan beberapa transaksi saya dengan mudah dengan menggunakan *mobile banking*	10	33,3%	12	40%	5	16,6%	3	10%	0	0
4	layanan mobile banking dapat digunakan kapan saja dan dimana saja	12	40%	8	26,6	7	23,3%	3	10%	0	0%
5	pelayanan mobile banking mandiri sesuai dengan yang diharapkan nasabah	15	50%	8	26,6%	4	13,3%	3	10%	0	0
6	saya mengalami kesusahan dalam bertansaksi menggunakan mobile banking	1	3,3%	4	13,3%	6	20%	4	13,3%	15	50%

Sumber: hasil prasurvey peneliti 2022

Berdasarkan hasil prasurvey diatas pada nasabah Bank Mandiri di Kota Medan yang menjadi objek penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah merasakan mobile banking memberikan kemudahan dan kecepatan dalam

bertransaksi dan juga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Perspektif manfaat *(perceived usefulness)* merupakan suatu fasa dimana seseorang percaya bahwa pemakai suatu sistem tertentu akan dapat menambah prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi itu dapat diartikan bahwa manfaaat dari penggunaan mobile banking dapat menambah kinerja siapapun yang menggunakannya,kesimpulannya bahwa kemanfaatan mobile banking merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna mobile banking dalam menjalankan tugas mereka. Kemudahan penggunaan juga merupakan salah satu poin dalam model TAM, yang telah diuji dalam penelitian Davis et al. (1989) menyatakan bahwa perspektif kemudahan pengaplikasian (*perceived ease of use*) merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasanya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga mampu menunjukan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya

Oleh karena uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* "

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Bagi Peneliti**

   Dengan menyusun penelitian ini, maka peneliti dapat menambah pengetahuan, mengembangkan pola berpikir, dan wawasan dalam dunia perbankan khususnya perbankan pemasaran yang berhubungan dengan keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

2. **Bagi Perbankan**

   Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya Bank Mandiri untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari Sistem *Mobile Banking* di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik sehingga nasabah Bank Mandiri dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasiltas layanan *Elektronik Mobile Banking*.

3. **Bagi Universitas HKBP Nommensen**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan sikap positif untuk menggunakan layanan *elektronic Mobile Banking*,sekaligus menjadi

bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

   Sebagai tambahan kekayaan penelitian studi kasus untuk dipergunakan dan dikembangkan

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptence Model* (TAM)

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk melihat manfaat dan kemudahan suatu tekonologi adalah *Technology Acceptence Model* (TAM). Model TAM yang dikembangkan oleh Davis (2012). TAM merupakan suatu model yang digunakan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 2012.Tujuan dari TAM adalah untuk menyediakan sebuah penjelasan secara umum mengenai hal -hal yang menentukan penerimaan teknologi dan TAM diharapkan mampu menjelaskan perilaku pengguna.

*2.1.2. Indikator Technology Acceptence Model (*TAM)

Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima indikator yaitu, kemudahaan (*ease of use*), kegunaan (*usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*).

a. Kemudahaan (*ease of use*) : adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi atau sistem tertentu akan bebas dari upaya
b. Kegunaan (*usefulness) :* adalah suatu tingkatan dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu tersebut
c. Sikap Dalam Menggunakan (*Attitude Toward Using*) : adalah sebagai perasaan- perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.

2.1.3. Manfaat

Menurut Jogiyanto (2019:933) manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.sedangkan Menurut Davis (2017:32) kebermanfaatan merupakan sebuah pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar

kemungkinan penggunaan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa manfaat merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan performa pekerjaannya.

Persepsi kemanfaatan (perceived usefulness)yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya (Baki, Birgoren, & Aktepe, 2018; Pambudi, 2019).Perceived usefulnessjuga didefinisikan sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja(Moslehpour et al., 2018). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Manurung & Malau/ OperationsManagement and Information System Studies1(1), 2021, 1- Seseorang akan menggunakan suatu teknologi apabila suatu teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi tersebut berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika menurutnya teknologi tersebut kurang berguna maka ia tidak akan menggunakannya. Seseorang juga akan menggunakan suatu teknologi jika seseorang tersebut mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Oleh Karena itu diharapkan dengan kehadiran teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada setiap penggunanya agar penggunanya dapat menggunakan teknologi tersebut dengan berbagai manfaat yang berikan.

2.1.4. Indikator Manfaat

Wadie Nasri et al. (2014) adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variable manfaat yang dirasakan adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan kinerja : menggunakan layanan *Mobile Banking* memberikan manfaat yaitu akan meningkatkan pekerjaan nasabah dengan mudah.
b. Menjadikan pekerjaan lebih mudah :dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* akan memudahkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
c. Bermanfaat : layanan *Mobile Banking* akan memberikan manfaat yang positif bagi nasabah apabila nasabah menggunakannya.
d. Menguntungkan :apabila nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*,nasabah diuntungkan oleh pihak bank terkait dengan kemudahan yang di berikan.
e. Kesenangan dalam menggunakan *Mobile Banking* : sejauhmana nasabah Bank Mandiri merasa senang dalam menggunakan layanan *mobile banking.*

2.1.5. Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto (2019:934) kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya.Sedangkan Menurut Davis (2019:30)Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi akan bebas dari usaha.

Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari kesalahan dan suatu usaha. Semakin mudah suatu sitem tersebut dalam penggunaannya maka lebih sedikit upaya yang harus dikerjakan seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerja seseorang ketika menggunakan teknologi tersebut. Karena kemudahan penggunaan merupakan usaha yang tidak memberatkan atau tidak membutuhkan kemampuan yang tinggi ketika seseorang menggunakan suatu sistem tersebut.

Menurut Davis (2018:701) Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Sehingga kemudahan dapat diartikan bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit penggunaannya, tetapi suatu sistem dibuat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Oleh karena itu, seseorang yang menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual. Kemudahan menjelaskan bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

Jogiyanto (2016:134) menyatakan kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan atau tidak sulit untuk dipahami maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan atau sulit dipahami maka orang tersebut tidak akan menggunakannya.

2.1.6. Indikator Kemudahan Penggunaan.

Menurut Davis (2007:115) Kemudahan penggunaan dapat diukur melalui enam indikator berikut :

a. Mudah untuk digunakan: yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa mudah untuk digunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri.
b. Mudah untuk dipahami : yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa mudah untuk dipahami / dikendalikan layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri.
c. Kemudahan untuk mencapai tujuan : yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa menggunakan layanan *Mobile banking* mudah untuk mencapai tujuan.
d. Fleksibel : yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri bersifat fleksibel, sesuai dengan kebutuhan responden.

e. Mudah untuk menjadi terampil : yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan layanan *Mobile banking* Bank Mandiri.
f. Mudah digunakan : yaitu pendapat responden yang menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* Bank Mandiri mudah digunakan dan mudah dimengerti.

2.1.7. Keputusan Menggunakan.

Keputusan berarti memilih salah satu diantara banyak pilihan dari alternatif yang ada. Pada umumnya keputusan dibuat dalam rangka untuk memecahkan masalah atau persoalan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010), keputusan adalah sesuatu yang berkaitan dengan putusan, segala sesuatu yang telah ditetapkan. Selain itu Menurut Peter dan Olson Christiana (2008) pengambilan keputusan adalah proses pengintegrasian yang melibatkan pengetahuan untuk mengevaluasikan dua atau lebih alternatif, dan memilih salah satu diantaranya.Keputusan dalam arti yang umum adalah "*a decision is the selection of anoption from two or more alternative choices*" yaitu suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Menurut Kotler dan Amstrong (2014: 177) keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk sudah yang sudah dikenal oleh masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah suatu keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada dan proses integrasi yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Menurut Kotler dan Armstrong (2015:179) keputusan menggunakan dapat diukur melalui enam tahap berikut :

a. Pengenalan masalah : yaitu pendapat responden yang menyadari bahwa produk *Mobile Banking* sesuai dengan kebutuhannya
b. Pencarian Informasi : yaitu pendapat responden untuk mencari tahu lebih banyak mengenai *Mobile Banking* hingga akhirnya responden menggunakan produk tersebut
c. Evaluasi alternatif : yaitu pendapat responden untuk mengevaluasi kelebihan dan kelemahan produk *Mobile banking* hingga akhirnya responden menggunakan produk tersebut.
d. Keputusan Pembelian : yaitu pendapat responden bahwa menggunakan produk *Mobile Banking* merupakan pilihan yang tepat.
e. Perilaku pasca pembelian : yaitu pendapat responden untuk tetap terus menggunakan produk *Mobile Banking.*

2.1.8. indikator keputusan menggunakan

Ada tiga indikator dalam menentukan keputusan penggunaan menurut Kotler dan Armstrong (2012) yaitu

a. kemantapan pada sebuah produk

   pada saat melakukan pembelian konsumen memilih salah satu dari beberapa alternatif. Pilihan yang ada didasarkan pada mutu,kualitas,dan faktor lain yang memberikan kemantapan bagi konsumen untuk membeli produk yang dibutuhkan. Kualitas produk yang baik akan membangun semangat konsumen sehingga menjadi penunjang kepuasan konsumen.
b. kebiasaan dalam produk

   kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama. Ketika konsumen telah melakukan keputusan pembelian dan mereka merasa produk sudah melekat dibenaknya bahkan manfaat produk sudah dirasakan.konsumen akan merasa tidak nyaman jika membeli produk lain.
c. kecepatan dalam membeli sebuah produk

   konsumen sering mengambil sebuah keputusan dengan menggunakan aturan (heuristik) pilihan yang sederhana. Heuristik adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam mengambil sebuah keputusan secara

cepat menggunakan sebuah pedoman umum dalam sebagian informasi saja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mecari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Berikut ini hasil penelitian terdahulu yang ditemukan penulis selama penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil
1	Maulidiyah, Sakina (2017)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri Di Surabaya	Variabel persepsi manfaat dengan keputusan menggunakan memiliki hubungan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hipotesis pertama yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking bank mandiri di surabaya yang telah terbukti kebenarannya dan dapat diterima. 2) variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan keputusan menggunakan memiliki hubungan signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hipotesis kedua yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking bank mandiri di surabaya yang telah terbukti dan dapat diterima
2	Jhon Fernos1, Mairizal Alfadino,Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kbp, Padang, Indonesia	pengaruh kegunaan, kemudahan, risiko, dan kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank syariah indonesia KCP magelang singosari	variabel manfaat, kepercayaan dan kemudahan penggunaan secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, akan tetapi variabel manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara parsial tidak satupun mempengaruhi minat nasabah menggunakan mobile banking.
3	Nurdin IAIN Palu (2021)	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu	Variabel manfaat (x1) secara hipotesis tidak memiliki pengaruh positif serta signifikan pada minat nasabah menggunakan layanan mobile banking. Dengan nilai t-hitung sebesar (1.138<1.665).2. Variabel kepercayaan (x2) secara hipotesis memiliki pengaruh positif serta signifikan pada minat nasabah menggunakan layanan mobile banking.
4	Reza Nurul Ichsan, Lukman Nasution	Pengaruh Persepsi Kemudahan	Bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan

	Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (2019)	Penggunaan Dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Online Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Kcp Gatot Subroto 2	Mandiri Online. Hal ini ditandai oleh nilai regresi sebesar 0,378 dengan thitung = 4,818 > ttabel (0,05;79) = 1,990 atau dengan membandingkan maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terdapat minat menggunakan Mandiri Online

2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor – faktor yang telah didefinisikan. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis atau hubungan antara variabel yang akan diteliti jadi secara otomatis perlu dijelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

2.3.1.Pengaruh Manfaat Terhadap Keputusan nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Manfaat *(usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya (Jogiyanto, 2017:114). Jika para nasabah dapat merasakan manfaat dari *Mobile Banking* maka nasabah akan menggunakannya sehingga dapat memberikan dorongan untuk menggunakan *Mobile Banking* tersebut.Manfaat yang tinggi menyebabkan tingginya keputusan menggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri terhadap layanan *Mobile Banking*. Hal tersebut didukung oleh hasil tanggapan responden terhadap variabel Manfaat yang rata-rata berada dalam kategori setuju. Responden setuju bahwa *mobile banking* Bank Mandiri dapat meningkatkan produktivitas, serta layanan *mobile banking* akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja, dan layanan *mobile banking* akan dapat memberikan manfaat yang positif bagi nasabah apabila nasabah menggunakaanya

Hipotesis 1 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*

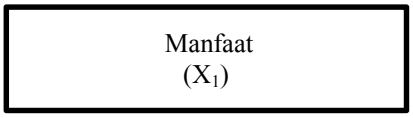
2.3.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan nasabah menggunakan *Mobile Banking*

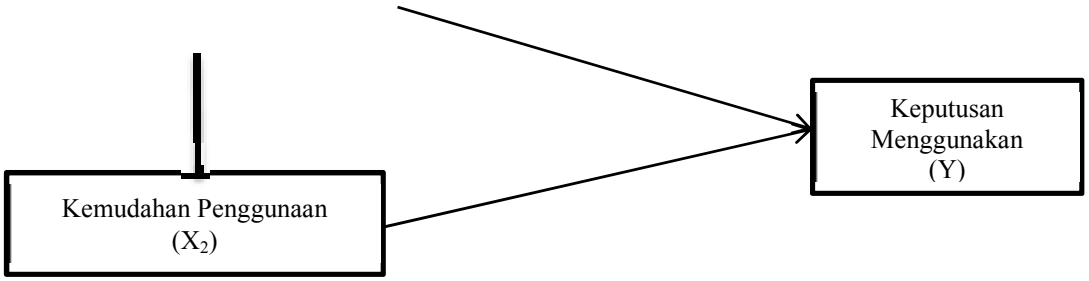
Kernudahan Penggunaan rnernpunyai pengaruh terhadap keputusan rnenggunakan *Mobile Banking* Bank Mandiri. Jika seseorang percaya terhadap teknologi yang digunakan maka dia akan menggunakannya sehingga persepsi kemudahan ini juga merupakan kepercayaan tentang proses pengarnbilan keputusan menurut (Jogiyanto,2017: 115).Para nasabah dapat rnerasakan kernudahan penggunaan jika sebelurnnya nasabah dapat merasakan manfaat dari *Mobile Banking* yang dapat meningkatkan dan membantu dalam mengerjakan sesuatu akan berpengaruh terhadap kernudahan penggunaan yang dilakukan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya dalam bertransaksi. Sehingga nasabah dapat merasakan kemudahan penggunaan yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan *Mobile Banking* tersebut.

Dapat diketahui bahwa kernudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan dengan melihat hasil dari analisis Uji t ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu Ayrnan Bassarn Nassuora (2013) hasil penelitian ini rnendukung hasil penelitian sebelurnnya yang rnenemukan bahwa variabel bebas Kernudahan Penggunaan yang dirasakan rnemiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan rnenggunakan *Mobile Banking* pada konsurnen di Yordania. . Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis 2 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*

Berikut adalah gambar kerangka berpikir dengan variabel manfaat (X_1) , variabel kemudahan penggunaan (X_2), dan variabel manfaat dan kemudahan (X_3) terhadap keputusan menggunakan (Y).





Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

2.4 Rumusan hipotesis

Menurut sugiyono (2014) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir yang telah di uraikan sebelumnya , maka berikut adalah uraian hipotesis yang penulis dapat kemukakan dalam penelitian ini.

1. Manfaat (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan (Y) *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan
2. Kemudahan penggunaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan (Y) *Mobile Banking* pada Bank Mandiri di Kota Medan

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih,dimana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Suliyanto, 2018: 20).

3.2 Waktu dan lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti di Bank Mandiri di Kota Medan dan waktu penelitian ini direncanakan mulai bulan Agustus 2022 dapat selesai pada September 2022

3.3. Populasi , Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Medan dengan jumlah 4.103 Nasabah bank mandiri Medan.

b. Sampel dan teknik pengambilan sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2016:81). Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Medan yang menggunakan Layanan *mobile banking* . Menurut Hair et all,(2014) sebaiknya ukuran sampel 100 atau lebih responden. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, bahwa responden yang diambil berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Kuncoro (2013:119), yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian

terhadap beberapa karakteristik berdasarkan anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian.dengan kriteria yaitu

a. Sudah mempunyai aplikasi *mobile banking (livin by mandiri)*
b. Nasabah yang sudah pernah melakukan transaksi di *mobile banking* minimal 3 bulan terakhir.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner (*questionari)*. Menurut sugiyono (2015) kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner o*nline* dengan *google form.*

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang dilakukan adalah skala likert 5 point. Dengan menggunakan Skala likert 5 poin mampu mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral atau ragu-ragu (Hertanto, 2017). Menurut Sugiyono (2009) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang terkumpul melalui kuesioner, kemudian diolah ke dalam bentuk kuantitatif yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden. Pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan yaitu. :

Tabel 3.1.
Instrumen Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4

Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan upaya menerjemahkan sebuah konsep variabel kedalam instrumen pengukuran yang digunakan di dalam penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis variabel yang terdiri dari variabel eksogen yaitu persepsi manfaat (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) terhadap variabel endogen yaitu keputusan nasabah menggunakan (Y). Definisi operasional masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2.
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala

Manfaat (X_1)	sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwamenggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya. (Jogiyanto,2017:114)	1.menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. 2. kemudahan. 3. bermanfaat 4.menguntungkan. 5.kesenangandalam menggunakan M-banking	Likert
Kemudahan Penggunaan (X_2)	ukuran dimana seseorang menyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untukmengopeasikannya. (Jogiyanto 2019:934)	1. mudah untuk dipelajari. 2. mudah untuk mengendalikan. 3. jelas dan mudah dimengerti 4. fleksibel. 5. mudah untuk menjadi terampil. 6. mudah digunakan	Likert
Keputusan Menggunakan (Y)	suatu keputusan seseorang dimana memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada.	1. Kemantapan pada sebuah produk 2. Kebiasaan dalam produk 3. Kecepatan dalam membeli sebuah produk	Likert

3.7 Uji Validitas Dan Realibilitas

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akandiukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkat nilai r hitung *(correlation item total correlation)* dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = n-3, dimana n

adalah jumlah sampel dengan α = 5 %, Kriteria untuk penilaian uji validitas sebagai berikut

$r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid

3.7.2 Uji realibilitas

Menurut Ghozali (2006) reliabilitas sendiri sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.Maka semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut.

Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Conbarch Alpha > 0,60. (Ghozali, 2006).

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal.Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2006).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali 2006):

a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau pun grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Dalam uji multikolinieritas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF) (Ghozali, 2006). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel *independent* manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.Dalam pengertian sederhana setiap variabel independent menjadi variabel *dependent* (terikat) dan diregres terhadap variabel independent lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independent yang terpilih yangtidak dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunujukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ketika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, inilah yang disebut dengan heteroskedastisitas (Ghozali, 2006). Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedasitas :

a. Jika terdapat pola tertentu (misalnya bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel (Siregar:2010:221) . Teknis analisis digunakan untuk memberikan dan menjelaskan gambaran mengenai responden dalam penelitian dan hasil penelitian di lapangan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Kemudian temuan tersebut disajikan dalam

bentuk tabulasi atau grafik agar lebih mudah dipahami dan dibaca. Oleh karena itu analisis tidak berbentuk perbandingan atau hubungan

3.9.2 Analisis linier berganda

.Analisis regresi linier berganda adalah berupa koefisien untuk masing - masing variabel independen yang diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen.

Rumus persamaan regresi adalah sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : penggunaan mobile banking

a : konstanta

x_1 : manfaat

x_2 : kemudahan penggunaan

b1 : koefisien regresi manfaat

b2 : koefisien regresi kemudahan penggunaan

e : tingkat kesalahan (error)

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan atau independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependent (Ghozali, 2006). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (persepsi manfaat dan kemudahan penggunan) terhadap variabel terikat (keputusan menggunakan) berpengaruh secara parsial atau terpisah

3.10.2 Uji Signifikasi Simultan (ujiF)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* (Ghozali, 2010). Dasar pengambilan keputusannya adalah

1. Membuat hipotesis dengan kasus pengujian F-test :

a. H_0 : b_1, b_2,= 0 , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (manfaat dan kemudahan penggunaan) secara simultan terhadap variabel dependen (keputusan menggunakan).

b. H_1 : b_1, b_2, > 0 , artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen (manfaat dan kemudahan penggunaan) secara simultan terhadap variabel dependen(keputusan menggunakan).

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas (Ghozali, 2012). Koefisien ini menunjukan seberapa besar variasi total pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya dalam model regresi tersebut. Nilai dari koefisien determinasi ialah antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukan bahwa variabel dalam model tersebut dapat mewakili permasalahan yang diteliti, karena dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependennya. Nilai R^2sama dengan atau mendekati 0 (nol) menunjukan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.