



**PENGARUH PEMAHAMAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING***

**(Studi PT. Bank Sumut KCPSy. Panyabungan)**

**Cindi Aulia<sup>1</sup> Erpiana Siregar<sup>2</sup> Siti Kholijah<sup>3</sup>**

**Email:** cindiaulia260401@gmail.com, lijahasby@gmail.com,  
erpiana77@gmail.com

**Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing  
Natal**

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pemahaman dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking di Bank SUMUT KCPSy Panyabungan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskripsi kuantitatif. Sampel dilakukan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung ke 87 responden. Metode statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan uji statistik yaitu uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan Ha1 diterima H01 ditolak. Hal ini dibuktikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,468 > 1,987$ ) dengan signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$  artinya Ha1 diterima H01 ditolak. Artinya pemahaman (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan mobile banking (Y). Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa variabel kemudahan (X2)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,683 > 1,987$ ) diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,01 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa H02 ditolak Ha2 diterima. Artinya kemudahan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking (Y). Berdasarkan uji hipotesis uji f simultan dalam persamaan ini sebesar 5% memiliki nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  dan nilai f hitung  $107,153 > f_{tabel}$  2,66 memiliki nilai signifikan  $0,01 < 0,05$  maka H03 ditolak Ha3 diterima artinya variabel Pemahaman (X1) dan Kemudahan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan menggunakan mobile banking (Y)*

**Kata Kunci:** *Pemahaman, Kemudahan, Keputusan menggunakan Mobile Bank*

**A. Pendahuluan**

Berdasarkan analisis pada sistem perbankan syariah di Indonesia sekarang ini, maka strategi pengembangan perbankan syariah dirancang untuk meningkatkan persaingan bisnis berdampingan dengan sistem perbankan konvensional.

Perkembangan teknologi dan telekomunikasi dan salah satu aktifitas perbankan yang memanfaatkan teknologi tersebut adalah aplikasi *mobile banking* atau *internet banking* yang mana secara sederhana bisa di artikan sebagai aktivitas perbankan di Internet. Pada era informasi sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia.

SEKRETARIAT:  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH STAIN MADINA, SUMATERA UTARA, INDONESIA  
HP/WA: 082186121778 EMAIL: journaljibf@gmail.com



*Mobile banking* merupakan bagian dari layanan perbankan yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus ke bank. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang berbasis teknologi canggih yang dibangun pada teknologi telepon seluler dan memudahkan penyelesaian transaksi bank.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti meningkatkan layanan pelanggan, menanggapi kebutuhan pasar. Dengan *mobile banking* nasabah dapat menggunakan berbagai layanan, termasuk pengiriman uang (*transfer*) antar rekening bank, pembayaran tagihan telpon rumah, listrik, cicilan rumah, kredit mobil dan transaksi non-finansial lainnya. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan transaksi pada masyarakat dilakukan tidak selalu dengan uang tunai, sehingga masyarakat bisa memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efektif dan efisien melalui *m-banking*.

Kini nasabah menginginkan pelayanan yang bersifat praktis dan sederhana. Fasilitas penunjang pelayanan produk dan jasa perbankan juga perlu mendapat perhatian. Secara tidak langsung nasabah akan berintraksi dan bertransaksi menggunakan fasilitas penunjang yang diberikan oleh perbankan. Sehingga dibutuhkan suatu sistem yang menjawab keinginan nasabah akan memenuhi kebutuhan layanan perbankan dengan efektif dan efisien.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satunya unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan). Perbankan syariah pada dasarnya adalah sistem perbankan yang dalam usahanya didasarkan pada prinsip-prinsip hukum atau syariah islam dengan mengacu kepada al-Qur'an dan al-Hadits. Hubungan bank syariah dengan nasabah bukan hubungan debitur dan kreditur, melainkan hubungan kemitraan antara pemilik dana dengan pengelola dana (Fitra Rizal 2019). 4 Hal ini dijelaskan dalam Al- Qur'an surat Al-Imron ayat 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. (Q.S. AL-Imron:130)

*Mobile banking* menghadirkan kemudahan dalam mengelola transaksi perbankan. Manfaat *mobile banking* bagi bank adalah mengurangi biaya pencetakan formulir transaksi nasabah, brosur portofolio serta menggantinya dengan informasi elektronik. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan menerima informasi mengenai dunia perbankan dengan cepat dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah untuk menyelesaikan setiap transaksi.

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 kemudahan penggunaan



adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. (Widjaja, 2010).

Diantara sekian banyak keunggulan layanan mobile banking, layanan tersebut juga tidak terlepas dari risiko yang merugikan nasabah. Risiko yang meningkat dapat memberikan dampak keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking, oleh sebab itu risiko dilihat sebagai ketidakpastian dalam penghubungan suatu hasil keputusan. Hal ini juga berarti bahwa nasabah khawatir dalam menggunakan *mobile banking* akan ada risiko tertentu.

Adapun fasilitas m-banking yang ditawarkan oleh berbagai bank untuk memenuhi kebutuhan. M-banking meliputi ATM, *mobile banking*, Phone banking, SMS banking, dan Internet Banking. Dari jasa m-banking dalam kemudahan akses oleh bank dengan nasabah, salah satunya menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah salah satu dari e-banking yang memberikan layanan informasi perbankan *via wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan aktivitas perbankan. Keputusan nasabah menggunakan *fasilitas mobile banking* sangat penting untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online diartikan sebagai suatu sikap dan keputusan untuk berperilaku di masa depan (Julius, 2011)

Di dalam memasarkan maka bank memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai melalui suatu proses pemasaran tersebut. Adapun tujuan dari dari pemasaran yang dilakukan bank yaitu memaksimalkan konsumsi dengan kata lain memudahkan serta merangsang konsumsi sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu pihak bank harus mengambil bagian yang begitu besar untuk dapat memasarkan fasilitas *mobile banking* sehingga masyarakat semakin tinggi minatnya dalam menggunakan *mobile banking* baik dari segi manfaatnya maupun dari segi lain-nya.

PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa perbankan juga menyajikan fasilitas layanan *mobile banking* bagi para nasabahnya, latar belakang terbitnya *mobile banking* pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan adalah karena ingin memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan hingga saat ini terus mengalami peningkatan dan kemajuan yang pesat, dengan mengoptimalkan sistem pada pelayanan *mobile banking* dengan memberikan fitur yang lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi agar pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik perusahaan (Rialdy, 2017).

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Nasabah mengharapkan seperti membuat pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif, meningkatkan kinerja pekerjaan serta pemahaman dalam bertransaksi.

Nasabah beralasan kurang paham dengan cara penggunaannya dan sering kesulitan ketika saat *log in*, seperti ibu Nur Asiah nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan yang merupakan seorang pengguna *mobile banking*.

Dan sebagai contoh ke 2 nasabah yang bernama Siti Aminah nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan mengatakan bahwa kurang mudah menggunakan Aplikasi sulit digunakan karena jaringan kurang bagus, misalnya di suatu desa terpencil. Hal ini



menunjukkan bahwa pengguna Nasabah juga mengharapkan seperti membuat pekerjaan menjadi mudah, meningkatkan produktivitas, menjadikan pekerjaan lebih efektif, meningkatkan kinerja pekerjaan serta pemahaman dalam bertransaksi.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*” (Studi PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan)

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Pemahaman**

Menurut Susanto dalam Makmum pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk dapat menerangkan serta meninterpretasikan sesuatu, hal ini berarti bahwa seseorang yang telah memahami sesuatu maupun telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu seseorang yang telah memahami hal tersebut, maka ia akan mampu memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada pada sekitarnya, sehingga ia mampu menghubungkan dengan kondisi yang ada saat ini maupun kondisi yang akan datang (Makmum, 2020).

Pemahaman menurut Anas Sudjono adalah kemampuan seseorang untuk mengerti dan memahami setelah sesuatu itu diketahui dan diingat (Anas, 2019). Pemahaman didefinisikan sebagai proses berpikir dan belajar. Dikatakan demikian karena untuk menuju ke arah pemahaman perlu diikuti dengan belajar dan berpikir. Pemahaman merupakan suatu proses, perbuatan dan cara memahami kesanggupan memahami setingkat lebih tinggi dari pada pengetahuan. Sebab untuk dapat memahami perlu terlebih dahulu mengetahui serta mengenal (Sudjana, 2021). Suharsimi menyatakan bahwa pemahaman merupakan bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga (estimasi), menerangkan, memperluas, menyimpulkan beberapa contoh, menuliskan kembali, dan diminta Untuk membuktikan bahwa seseorang tersebut memahami diantara fakta-fakta konsep (Suharsimi, 2016).

Pemahaman menurut Ngalim Purwanto dalam Suntoro adalah “tingkat kemampuan yang mengharapkan seseorang mampu memahami arti serta konsep, situasi dan fakta yang diketahuinya. Dalam hal ini, seseorang tidak hanya menghafal secara verbalitas, tetapi memahami konsep dari masalah atau fakta yang di nyatakan, sehingga dapat membedakan, mengubah, mempersiapkan, menyajikan, mengatur, menginterpretasikan, menjelaskan, memberikan contoh, memperkirakan, menentukan serta mengambil keputusan (Suntoro, 2021).

Dengan pengetahuan, seseorang belum tentu memahami sesuatu yang akan dimaksud secara mendalam, sehingga hanya sekedar mengetahui dan tidak bisa menangkap makna serta arti dari suatu yang dipelajari. Dengan pemahaman, seseorang tidak hanya bisa menghafal, tetapi ia juga memiliki kemampuan untuk menangkap makna dari suatu yang telah dipelajari sehingga bisa memahami konsep dari pelajaran tersebut.

Berdasarkan dari beberapa teori tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pemahaman merupakan kemampuan berpikir guna untuk menangkap arti kesanggupan seseorang untuk menguasai sesuatu yang telah diketahuinya melalui prosesnya belajar.

### **2. Kemudahan**



secara umum menurut Davis, kemudahan diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Selain itu, menurut *Goodwin* dan *Silver* menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai penilaian seseorang mengenai suatu teknologi bahwa tidak perlu kemampuan yang tinggi untuk menggunakannya.

Sedangkan persepsi kemudahan menurut *Widjana* yaitu keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Kegunaan ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka penggunaannya cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut.

Pengertian kemudahan *mobile banking* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan *mobile banking* merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan *mobile banking* dan kemudahan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.

Pada penelitian ini mengindikasikan bahwa melakukan transaksi sangat mudah asalkan ada jaringan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan saat menggunakan *mobile banking* yaitu jelas dan mudah dimengerti, serta mudah dikuasai akan berimplikasi pada perilaku seseorang dalam menggunakan *mobile banking*. Kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan *mobile banking* akan mendorong seseorang untuk menggunakan *mobile banking* guna mendukung kegiatan perbankan. Kegunaan atau manfaat yang dirasakan

Dalam menggunakan *mobile banking* juga menjadi faktor yang mendukung seseorang untuk menggunakan *mobile banking*. Persepsi kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan niat untuk menggunakan sebagai kebalikan dari suatu sistem yang lebih mudah digunakan.

### 3. Keputusan

Keputusan dalam arti yang umum adalah "*a decision is the selection of an option from two or more alternative choices*" yaitu suatu keputusan seseorang dimana memilih salah satu dari beberapa alternatif pilihan yang ada. Menurut *Kotler & Armstrong* (2001)

keputusan menggunakan dapat diukur melalui lima indikator berikut:

- a) Pengenalan masalah  
yaitu pendapat responden yang menyadari bahwa produk M-Banking sesuai dengan kebutuhannya
- b) Pencarian Informasi yaitu pendapat responden untuk mencari tahu lebih banyak mengenai M-Banking hingga akhirnya responden menggunakan produk tersebut
- c) Evaluasi alternatif  
yaitu pendapat responden untuk mengevaluasi kelebihan dan kelemahan produk M-Banking hingga akhirnya responden menggunakan produk tersebut.



- d) Keputusan Pembelian  
yaitu pendapat responden bahwa menggunakan produk M-Banking merupakan pilihan yang tepat.

#### 4. *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui handphone. Jenis transaksinya yaitu: Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar pembayaran, pembelian dan lainnya. *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. *Mobile banking* pertama kali diluncurkan oleh *Excelkom* pada akhir tahun 1995. Latar kemunculan *mobile banking* sendiri disebabkan oleh bank-bank yang ingin mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya dengan cara pemanfaatan teknologi. Peran teknologi dimanfaatkan bank untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Layanan *mobile banking* sendiri menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada nasabah (Himawati 2021).

### C. Metode Penelitian

Dimana penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena data penelitian yang diperoleh menggunakan angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan. Sipolu polu, dilakukan pada bulan Januari-Juni 2024 untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan yang dibutuhkan penelitian. Pada penelitian ini penulis memfokuskan nasabah yang menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan Sebagai objek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yang diambil hanya pada tahun 2023. Populasi dalam PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan berjumlah 649 *mobile banking* nasabah. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sesuai dengan namanya, Sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Purposive sampling dalam teknik tertentu dalam memilih sampel pada penelitian ini adalah responden yang diminta untuk mengisi kuesioner harus memenuhi kriteria yaitu, (1) responden berstatus sebagai nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan dan (2) responden yang sudah menggunakan *mobile banking* yaitu sebesar 86,64 atau dibulatkan menjadi 87 responden. dan Tingkat eror atau signifikans dalam penelitian ini 10%. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner atau angket dan dokumentasi.

Uji instrumen pada penelitian ini adalah Uji Validitas merupakan suatu bentuk ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran atau kesahihan suatu alat ukur. Instrument bisa dikatakan valid jika instrument tersebut sudah sesuai pengukuran (Sugiyono, 2015) dan Uji Reabilitas merupakan suatu tingkatan yang terdapat pada suatu tes secara konsisten serta mengukur berapapun jumlah tes tersebut. Reabilitas dinyatakan dan ditulis dengan angka-angka, biasanya sebagai koefisien, dalam suatu penelitian koefisien lah yang menunjukkan reabilitas yang tinggi (Irfan & Juliandi, 2013). Uji reabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument kuesioner dapat digunakan secara konsisten atau tidak. Uji asumsi klasik Uji asumsi dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah model



estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika dan untuk mengidentifikasi apakah model regresi adalah regresi yang baik atau tidak.

Dalam penelitian ini ada beberapa jenis uji asumsi klasik yang penulis gunakan antara lain yaitu: Uji Normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan guna mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas keduanya berdistribusi normal atau tidak antara variabel bebas dan variabel terikat. Model regresi yang baik adalah normal dan mendekati normal. Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini akan digunakan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang kuat diantara variabel independen (variabel bebas) yang digunakan dalam pembentukan jenis. Untuk mendeteksi apakah jenis regresi linier multikolinearitas dapat diperiksa dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF), untuk masing-masing variabel independen, yaitu jika variabel independen memiliki nilai VIF yang tidak melebihi 4 atau 5 berarti tidak akan terjadi multikolinearitas dalam penelitian tersebut. Uji Heterokedastitas akan digunakan untuk menguji apakah dalam jenis regresi linier kesalahan penggunaan ( $\epsilon$ ) memiliki variasi yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji ini digunakan agar mengetahui apakah dalam L lain. Apabila variasi dari residul dari suatu pengamatan yang lain tetap, maka dikatakan homokedastitas, dan apabila varian berbeda disebut heterokedastitas.

Sedangkan Uji Hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini adalah Uji signifikan parsial (Uji T) menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial atau individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t untuk menguji hipotesis pertama dalam penelitian ini yaitu menguji pengaruh parsial Pemahaman ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), Keputusan (Y), sedangkan (Uji F) Uji signifikan secara simultan (uji F) ini dilakukan untuk mengetahui signifikan seluruh variabel bebas dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat.

#### D. Pembahasan Dan Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan kemudahan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linier sebagai berikut  $Y=3,852 + 0,42 X_1 + 0,407 X_2$ , berdasarkan persamaan tersebut terlihat bahwa koefisien regresi dari masing-masing variabel independen bernilai positif. Sesuai dengan persamaan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai constant ( $a$ ) = 3,852 artinya apabila skor variabel pemahaman dan kemudahan sama dengan nol, maka keputusan nasabah adalah sebesar 3,852.
- 2) Jika variabel Pemahaman ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1% maka variabel Keputusan (Y) juga meningkat sebesar 0,424%. Sebaliknya jika variabel Pemahaman ( $X_1$ ) menurun sebesar 1% maka variabel Keputusan (Y) juga menurun sebesar 0,513%.
- 3) Jika variabel Pemahaman ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1% maka variabel Keputusan (Y) juga meningkat sebesar 0,407%. Sebaliknya jika variabel Pemahaman ( $X_2$ ) menurun sebesar 1% maka variabel Keputusan (Y) juga menurun sebesar 0,305%

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan yang terjadi antara Pemahaman dan Kemudahan dengan Keputusan adalah hubungan yang positif, dimana ketika Pemahaman dan Kemudahan ditingkatkan, maka akan berdampak pada kenaikan Keputusan Nasabah.



Dari hasil jawaban responden bahwa pada uji heteroskedastisitas dengan *Scatterplot* di atas diketahui bahwa titik-titik data penyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0 pada sumbu Y. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Pemahaman dan Kemudahan berdasarkan variabel Keputusan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Bedasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan yaitu:

- 1) Pemahaman ( $X_1$ ) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap keputusan nasabah (Y) Variabel Pemahaman dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 4,468 dengan signifikansi sebesar 5%. Karena  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_1 >$  dari  $t_{tabel}$  (1, 987) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa Pemahaman secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Keputusan, sehingga membuktikan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap keputusan, maka pemahaman akan mempengaruhi keputusan, faktor pemahaman yang baik dan strategis akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy. Artinya semakin baik menggunakan *mobile banking* maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* semakin meningkat.
- 2) Kemudahan ( $X_2$ ) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap keputusan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai  $0,000 < 0,05$  Variabel Kemudahan dengan nilai thitung sebesar 4,683 dengan signifikansi sebesar 5% karena  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2$  4,683 lebih besar dari dari  $t_{tabel}$  1,987 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa Kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Keputusan, sehingga membuktikan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan, dan hasil penelitian ini menunjukkan jika semakin tinggi kemudahan yang dilakukan nasabah maka semakin tinggi pula keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy.
- 3) Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen (pemahaman) secara bersama sama mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah) hal ini dibuktikan dengan nilai F dalam persamaan ini sebesar 107,153. Dasar pengambilan Keputusan adalah jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 Sig<0,5 maka kesimpulannya adalah signifikan. Terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka keputusannya adalah signifikan. Artinya  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak yang menunjukkan secara bersama-sama simultan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dan diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,705 atau sebesar 71,2% yang artinya variabel  $X_1$  dan  $X_2$  (Kemudahan dan Pemahaman) dapat mempengaruhi variabel Y (Keputusan menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy) sebesar 71,2% dan sisanya 28,8 % dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### 1. Pengaruh Pemahaman Terhadap Keputusan

SEKRETARIAT:  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH STAIN MADINA, SUMATERA UTARA, INDONESIA  
HP/WA: 082186121778 EMAIL: journaljibf@gmail.com





Berdasarkan Hasil uji hipotesis dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel pemahaman (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan (Y) artinya semakin bagus pemahaman nasabah maka semakin banyak pula yang ingin menggunakan *mobile banking* hal ini didukung dengan SPSS 25 menunjukkan bahwa variabel pemahaman memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,468 > 1,987$  nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Nilai R Square sebesar 5,0 %. Pengaruh Pemahaman 1 secara parsial terhadap keputusan Nasabah PT Bank Sumut Syariah KCPSy Panyabungan. Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya dapat dilihat bahwa instrumen penelitian yang berisi butir-butir pernyataan 100% valid dan pernyataan pada tiap-tiap variabel menunjukkan pernyataan yang reliabel, sehingga instrumen sah untuk digunakan dalam pencarian data. Sebagaimana kita ketahui bahwa untuk melakukan suatu penelitian yang menggunakan instrumen penelitian berupa angket, maka setiap pernyataan yang terdapat dalam angket secara keseluruhan harus valid dan juga reliabel. Secara parsial hasil dari pengolahan data dalam peneltian ini menunjukkan bahwa dimensi pemahaman yang secara bersama sama memiliki pengaruh Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqoma (2019). Bahwa pemahaman berpengaruh signifikan terhadap keputusan. Oleh karena itu, pemahaman menjadi sebuah pilar penting yang harus dimiliki oleh nasabah, baik baik nasabah yang menggunakan *mobile banking* maupun masyarakat lainnya, dengan tujuan supaya bisa memahami dengan baik. Begitu juga dengan pemahaman terhadap perbankan syariah harus dimiliki juga oleh nasabah. baik supaya keuangan yang diperolehnya bisa lebih terjamin keamanannya dan juga menjadi suatu tindakan efektif terhadap pemahaman nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pemahaman (X<sub>1</sub>) Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kemudahan menggunakan *Mobile Banking* akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* memiliki hubungan yang kuat terhadap keputusan nasabah. Dan ini bisa menciptakan nasabah yang loyal terhadap bank.

## 2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X<sub>2</sub>) secara parsial menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan (Y), artinya jika semakin bagus kemudahan menggunakan *mobile banking* walaupun di desa terpencil maka akan semakin bagus pula keinginan nasabah, dan sebaiknya. Hal ini di dukung dengan hasil penelitian yang telah di olah dengan SPSS 25 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $4,683 > 1,987$  dengan nilai signifikan  $0,010 < 0,05$ . Nilai R Square sebesar % 0, 712

Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan. Kemudahan merupakan sebagai dasar pendorong terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* menggunakan jasa perbankan syariah, dengan kata lain semakin tinggi kemudahan seseorang untuk menggunakan *mobile banking* maka akan semakin banyak pula wawasan untuk menyerap informasi tentang perbankan syariah. Jadi disimpulkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menggunakan jasa perbankan.

Penjelasan mengenai Kemudahan diatas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Aditya Wardana Bahwasanya terkait teori mengenai layanan *mobile*



*banking* ditujukan untuk memberi kemudahan, keamanan, keakrusian, dan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Kemudahan *Mobile Banking* menjadikan keputusan nasabah yang cukup besar, dimana bila pihak nasabah mengetahui kemudahan menggunakan *mobile banking* yang baik akan memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai layanan bank tersebut dan akan lebih sering digunakan *mobile banking* ketimbang pergi ke bank terlebih dahulu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2008) Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan E Banking Terhadap Minat Bertansaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi ulang secara *online*

Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner. Responden yang di ambil adalah nasabah PT. Bank Sumut KCPSy Panyabungan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pemahaman dan Keputusan berpengaruh positif terhadap Keputusan. Temuan pada penelitian ini memberikan referensi pada bank syariah, bahwa Pemahaman dan Keputusan mempengaruhi Keputusan maka dari itu bank syariah harus terus melakukan sosialisasi pada nasabah

### 3. Pengaruh Pemahaman dan Kemudahan Terhadap Keputusan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pemahaman dan Kemudahan ( $X_1$  dan  $X_2$ ) secara bersama-sama menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan ( $Y$ ), artinya jika semakin bagus pemahaman semakin banyak pula yang ingin menggunakan *mobile banking* dan sebaliknya. Dapat dilihat pada uji  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $107,153 > 2,71$  sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,705% sehingga variabel dependen sebesar 71,2% dan sisanya 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pemahaman dan Kemudahan Pengaruh terhadap variable dependen (Keputusan), karena Pemahaman yang tinggi akan memberikan dampak positif pada individu dikarenakan dengan adanya pemahaman yang baik tentang keadaan keuangan akan membuat individu tersebut memiliki lebih banyak informasi dan memiliki keputusan untuk menggunakan *mobile banking*.

Begitu juga dengan Kemudahan Berpengaruh Terhadap Keputusan karena uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa tingkat kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan, kemudahan sebagai dasar pendorong terhadap keputusan menggunakan jasa perbankan.

Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa pemahaman dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh positif keputusan. Uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa tingkat pemahaman dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desi Rahmadhani (2022). Pengaruh Pemahaman Dan Manfaat Terhadap Minat Melakukan Transaksi dengan *mobile banking* Studi Kasus Pada PT. BANK SUMUT KC SYARIAH Tebing Tinggi Secara parsial pemahaman berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dilihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,957 > 1,654$  dan taraf signifikan yang bernilai  $0.000 < 0.05$ , Dalam penelitian ini secara parsial manfaat berpengaruh terhadap minat



nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak terutama dalam hal pengetahuan yang memiliki keterkaitan dengan pemahaman, kemudahan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy.

### E. Kesimpulan

Bedasarkan hasil uji analisis yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa:

- 4) Pemahaman ( $X_1$ ) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap keputusan nasabah (Y) Variabel Pemahaman dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 4,468 dengan signifikansi sebesar 5%. Karena  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_1 >$  dari  $t_{tabel}$  (1, 987) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa Pemahaman secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Keputusan, sehingga membuktikan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{o1}$  ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap keputusan, maka pemahaman akan mempengaruhi keputusan, faktor pemahaman yang baik dan strategis akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy. Artinya semakin baik menggunakan mobile banking maka keputusan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* semakin meningkat.
- 5) Kemudahan ( $X_2$ ) Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap keputusan nasabah (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai  $0,000 < 0,05$  Variabel Kemudahan dengan nilai thitung sebesar 4,683 dengan signifikansi sebesar 5% karena  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_2$  4,683 lebih besar dari dari  $t_{tabel}$  1,987 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa Kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Keputusan, sehingga membuktikan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{o2}$  ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap keputusan, dan hasil penelitian ini menunjukkan jika semakin tinggi kemudahan yang dilakukan nasabah maka semakin tinggi pula keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Sumut KCPSy
- 6) Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel independen (pemahaman) secara bersama sama mempengaruhi variabel dependen (keputusan nasabah) hal ini dibuktikan dengan nilai F dalam persamaan ini sebesar 107,153. Dasar pengambilan Keputusan adalah jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05  $Sig < 0,5$  maka kesimpulannya adalah signifikan. Terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka keputusannya adalah signifikan. Artinya  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{o3}$  ditolak yang menunjukkan secara bersama-sama simultan seluruh variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

### DAFTAR PUSTAKA

Asnaini dan Herlina Yustati (2017). *Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.  
Dapertemen Pendidikan Nasional (2015). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.



- Desi Ramadani (2020). “Pengaruh Pemahaman Dan Manfaat Terhadap Minat Melakukan Transaksi Dengan *Mobile Banking* Studi Kasus Pada PT. BANK SUMUT KC SYARIAH Tebing Tinggi”. Skripsi (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2022).
- Dini Haryati dan Ayu Feranika (2021). Sistem Informasi Perbankan. Sumatera Barat: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Fitra Rizal, Muchtim Humaidi (2019). “Dampak Makro ekonomi Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah Di Indonesia”, el Barka: Journal of Islamic Economic and Business, Vol. 2. No.2
- Ghozali Maski (2019), “Analisis keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang”, Journal of Indonesian Applied Economics. Vol. 4 No 1.
- Ghozali Maski (2020). “Analisis keputusan nasabah menabung: pendekatan komponen dan model logistik studi pada Bank Syariah di Malang”, Journal of Indonesian Applied Economics. Vol. 4 No 1
- Gunawan, A., & Sari, M. (2019). Analisis Penyaluran Kredit Kepada Masyarakat Dalam Meningkatkan Perolehan Pendapatan (Studi Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Duta Adiarta Medan) *Analysis of Credit Distribution to Society Increase Income Acquisition* (Study at PT. The People’ s Credi).
- Himawati, D, & Firdaus, M. F. (2021). Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek. INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia.
- Irfan & Juliandi, A. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis. Citapustaka Media Perintis.
- Istiqoma (2019). “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung), Skripsi, (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Lampung).
- Juliandi, A. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk ilmu-ilmu Bisnis.
- Julius R. Latumaerisa (2021). Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2012), Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary (2018). Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangg.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary (2018). Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangg.
- Makmum. (2020). Pemahaman: Konsep dan Penerapan. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Maryanto Supriyono (2019). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: ANDI.
- Mislah Hayati Nasution (2015). Sutisna. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking, Jurnal Nisbah, Vol, 1 No 1.
- Nisa, A. K. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang).
- Novi (2017), “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)



- Novi (2019). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*”. Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)
- Purwanto, Ngalim (2017). Psikologi Pendidikan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*.
- Sadjana, Anas. (2021). Pemahaman: Teori dan Praktiknya. Bandung: Penerbit ABC.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian. Sugiyono.
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan*
- Suharsimi, A. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suntoro, I. R. (2021). Kompetensi Pedagogik GDalam Penerapan Pembelajaran Tematik Secara Daring Di Sekolah Dasar. *Jurnal Riset Dan Inovasi Pembelajaran*.
- Widjaja. (2021). Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Jakarta: Bumi Aksara
- Wirawan, W., Jufrizen, J., & Rambe, M. F. (2018). Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal Terhadap Kinerja Perbankan Pada Bank Umum Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *EKONOMI KAWAN: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*
- Wowo Sunaryo Kuswana (2022). Taksonomi Kognitifl. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.