# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM

**SKRIPSI**


**Oleh:**

**Mey Linda**

**160810016**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**


**2020**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**memperoleh gelar Sarjana**

**Mey linda**

**160810016**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mey Linda

NPM : 160810016

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM"

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau sependapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naska skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak siapapun,

Batam, 15 Februari 2020

Yang menyatakan

**Mey Linda**

160810016

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:**

**Mey Linda**

**160810016**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**

**seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 15 Februari 2020**

ACC.

**Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak.**

**Pembimbing**

# ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *financial* teknologi di Kota Batam. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan diantaranya merupakan keamanan, kemudahan, dan layanan. Sedangkan *financial* teknologi yang dimaksud ialah *mobile banking.* Populasi dari penelitian ini berjumlah 937.088 dengan menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang terdapat responden dalam penelitian ini sebanyak 130 orang dengan minimal umur 17 tahun. Data yang digunakan adalah data primer yang langsung diperoleh dari kuisioner yang sudah disebarkan kepada masyarakat di Kota Batam. Metode dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi) dengan menggunakan *software* statistik IBM SPSS versi 25.0. Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan uji t, dengan nilai signifikannya 0.345 lebih besar dari 0.05 dan $t_{hitung}$ sebesar 0.948 lebih besar dari $t_{tabel}$ 1.978 dapat artikan bahwa keamanan tidak pengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. Faktor kemudahan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan $t_{hitung}$ sebesar 6.678 lebih besar dari $t_{tabel}$ 1.978 dapat artikan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap *mobile banking.* Faktor layanan nilai signifikannya 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan $t_{hitung}$ sebesar 4.460 lebih besar dari $t_{tabel}$ 1.978 dapat artikan bahwa layanan tidak pengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. Nilai signifikan uji f 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan $f_{hitung}$ sebesar 74.070 lebih kecil dari $f_{tabel}$ sebesar 2.68 dapat diartikan bahwa variabel independen bersama-sama mempengaruhi *mobile banking.* Hasil uji determinasi menjelaskan nilai *adjusted* $R^2$ sebesar 63% variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.



**Kata Kunci** : *Financial* Teknologi, Keamanan, Kemudahan, Layanan, dan *Mobile Banking.*

## *ABSTRACT*

*This study was used to determine the effect of the level of confidence in the use of financial technology in Batam. Factors that influence the level of trust include security, convenience, and service. While financial technology in question is mobile banking. The population of this study amounted to 937,088 using the Slovin formula to get a sample of respondents in this study as many as 130 people with a minimum age of 17 years. The method in this study uses descriptive statistical tests, data quality tests (validity and reliability tests), classical assumption tests (normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests), hypothesis tests (t tests, f tests, and coefficient of determination tests) with using IBM SPSS statistical software version 25.0. The results of this study were obtained using the t test, with a significance value of 0.345 greater than 0.05 and t arithmetic of 0.948 greater than t table of 1,978, meaning that security does not have a significant effect on mobile banking. The ease factor of the significant value of 0.000 is less than 0.05 and t arithmetic of 6.678 is greater than t table of 1,978 can mean that convenience has a significant effect on mobile banking. The service factor has a significance value of 0,000 less than 0.05 and t count of 4,460 is greater than t table 1,978 can mean that the service has no significant effect on mobile banking. Significant value of the test f 0,000 is smaller than 0.05 and the f count of 74,070 is smaller than the f table of 2.68 can be interpreted that the independent variables together affect mobile banking. Determination test results explain the adjusted R2 value of 63% the independent variable influences the dependent variable and the remaining 37% is influenced by other variables not contained in this study.*



***Keywords*** *: Convenience, Financial Technology, Mobile Banking, Security, and Service.*

# KATA PENGANTAR

Terpujilah Sangyang Adi Buddha Tuhan Yang Maha Esa, Sang Tri Ratna, serta Boddhisatva-Mahasatva karena berkat pancaran cinta kasih yang tanpa batas serta dukungan karma baik dan juga lindungan Triratana, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr.Nur Elfi Husda,S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.
4. Ibu Neni Marlina Br. Purba, S.Pd., M.Ak. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Keluarga terutama Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi S1 Akuntansi angkatan 2016 yang saling memberikan dukungan, bantuan, serta masukan yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
8. Masyarakat Kota Batam yang bersedia mengisi kuesioner penulis.

Semoga Sang Tri Ratna, serta Boddhisatva-Mahasatva membalas kebaikan dan selalu pancarkan cinta kasih yang tanpa batas. Akhir kata, penulis ingin melimpahkan segala jasa kebajikan ini teriring doa, Sabbe Satta Bhavantu Sukhitatta, Semoga Semua Makhluk Hidup Berbahagia. Sadhu Sadhu Sadhu.

Batam, 08 Februari 2020

Penulis ( Mey Linda )

## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL DEPAN** ..... **i**
**HALAMAN JUDUL** ..... **.ii**
**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS** ..... **iii**
**SURAT PENGESAHAN** ..... **iv**
**ABSTRAK** ..... **v**
**ABSTRACT** ..... **vi**
**KATA PENGANTAR** ..... **vii**
**DAFTAR ISI** ..... **viii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **.x**
**DAFTAR TABEL** ..... **xi**
**DAFTAR RUMUS** ..... **xii**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xiii**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **14**
1.1. Latar Belakang ..... 14
1.2. Identifikasi Masalah ..... 18
1.3. Batasan Masalah ..... 18
1.4. Rumusan Masalah ..... 19
1.5. Tujuan Penelitian ..... 19
1.6. Manfaat Penelitian ..... 20
1.6.1. Manfaat Teoritis ..... 20
1.6.2. Manfaat Praktis ..... 20
**BAB II LANDASAN TEORI** ..... **22**
2.1. Teori Dasar Penelitian ..... 22
2.2. *Financial* Teknologi ..... 22
2.2.1. Mobile Banking ..... 24
2.3. Faktor Kemudahan ..... 24
2.4. Faktor Keamanan ..... 25
2.5. Faktor Layanan ..... 26
2.6. Penelitian Terdahulu ..... 27
2.7. Kerangka Berpikir ..... 29
2.8. Hipotesis Penelitian ..... 29
**BAB III METODE PENELITIAN** ..... **30**
3.1. Desain Penelitian ..... 30
3.2. Definisi Operasional Variabel ..... 31
3.2.1. Variabel Dependen ..... 32
3.2.1.1. Mobile Banking ..... 32
3.2.2. Variabel Independen ..... 33
3.2.2.1. Faktor Kemudahan ..... 33
3.2.2.2. Faktor Keamanan ..... 33
3.2.2.3. Faktor Layanan ..... 33
3.3. Populasi dan Sampel ..... 34
3.4. Jenis dan Sumber Data ..... 35
3.4.1. Jenis data ..... 35

3.4.2. Sumber Data ..... 35
3.5. Teknik Pengumpulan Data ..... 36
3.6. Teknik Analisis Data ..... 36
3.6.1. Statistik Deskriptif ..... 36
3.6.2. Uji Kualitas Data ..... 36
3.6.2.1. Uji Validitas ..... 36
3.6.2.2. Uji Reliabilitas ..... 37
3.6.3. Uji Asumsi Klasik ..... 37
3.6.3.1. Uji Normalitas ..... 37
3.6.3.2. Uji Multikolinieritas ..... 37
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas ..... 38
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda ..... 38
3.6.5. Uji Hipotesis ..... 39
3.6.5.1. Uji Parsial ( uji t ) ..... 39
3.6.5.2. Uji Silmultan ( uji f ) ..... 40
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 40
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian ..... 40
3.7.1. Lokasi Penelitian ..... 40
3.7.2. Jadwal Penelitian ..... 41
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMEBAHASAN ..... 42**
4.1. Hasil Penelitian ..... 42
4.1.1. Statistik Deskriptif ..... 42
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data ..... 45
4.1.2.1. Hasil Uji Validitas ..... 45
4.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas ..... 46
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik ..... 46
4.1.3.1. Hasil Uji Normalitas ..... 46
4.1.3.2. Hasil Uji Multikoliniearitas ..... 48
4.1.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 49
4.1.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..... 49
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis ..... 50
4.1.5.1. Hasil Uji t ..... 50
4.1.5.2. Hasil Uji F ..... 52
4.1.5.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^2$) ..... 53
4.2. Pembahasan ..... 53
4.2.1. Keamanan Terhadap M*obile Banking* ..... 53
4.2.2. Kemudahan Terhadap *Mobile Banking* ..... 54
4.2.3. Layanan Terhadap *Mobile Banking* ..... 54
4.2.4. Keamanan, Kemudahan, dan Layanan Terhadap *Mobile Banking* ..... 55
**BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... 56**
5.1. Simpulan ..... 56
5.2. Saran ..... 57
**DAFTAR PUSTAKA ..... 58**
**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2.1** Klasifikasi Industri *Fintech* ..... 23
**Gambar 2.2** Kerangka Berpikir ..... 29
**Gambar 3.1** Desain Penelitian ..... 30
**Gambar 4.1** Hasil Uji Normalitas ( *Histogram* ), ..... 47
**Gambar 4.2** Hasil Uji Normalitas ( *Normal P-P Plot* ), ..... 47
**Gambar 4.4** Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot),*..... 49

# DAFTAR TABEL

**Tabel 3.1** Populasi Penduduk Kota Batam ..... 34
**Tabel 3.2** Jadwal Penelitian ..... 41
**Tabel 4.1** Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... 42
**Tabel 4.2** Responden berdasarkan Usia ..... 42
**Tabel 4.3** Responden berdasarkan Pendidikan terakhir ..... 43
**Tabel 4.4** Responden berdasarkan Status Bekerja ..... 43
**Tabel 4.5** Responden berdasarkan Jenis Transaksi ..... 44
**Tabel 4.6** Responden berdasarkan Alasan Utama Gunakan *Mobile Banking* ..... 44
**Tabel 4.7** Hasil Uji Validitas ..... 45
**Tabel 4.8** Hasil Uji Reliabilitas ..... 46
**Tabel 4.9** Hasil Uji Multikoliniearitas ..... 48
**Tabel 4.10** Hasil Uji t ..... 51
**Tabel 4.11** Hasil Uji F ..... 52
**Tabel 4.12** Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... 53

## DAFTAR RUMUS

**Rumus 3.1** Rumus Slovin ..... 34
**Rumus 3.2** Analisis Regresi Linier Berganda ..... 39

## DAFTAR LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1** Penelitian Terdahulu ..... 60
**LAMPIRAN 2** Kuesioner ..... 67
**LAMPIRAN 3** Data Hasil Penelitian..... 77
**LAMPIRAN 4** Hasil Statistik Deskriptif..... 87
**LAMPIRAN 5** Hasil Uji Validitas..... 90
**LAMPIRAN 6** Hasil Uji Reliabilitas..... 97
**LAMPIRAN 7** T Tabel dan F Tabel ..... 101
**LAMPIRAN 8** Daftar Riwayat Hidup ..... 104
**LAMPIRAN 9** Surat Keterangan Penelitian..... 106
**LAMPIRAN 10** Hasil Turnitin ..... 108

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya aman dan terpercaya, namun juga dapat memberikan layanan yang di sesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan pada perkembangan teknologi infomasi saat ini, peluang serta jenis bisnis telah diciptakan diantaranya bisnis bertransaksi *online* (Tirtana & Sari, 2014). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat serta memengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dapat dengan mudah dan di mana pun bisa melakukan berbagai jenis transaksi keuangan.

Teknologi pada saat ini turut membantu sektor yang di Indonesia , salah satunya adalah sektor perbankan sehingga penggunaan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada *social media*, namun dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan transaksi perbankan. *Mobile Banking* telah memasuki Bank di Indonesia. *Mobile Banking* merupakan salah satu produk dari Bank di Indonesia, antara pihak bank dan nasabah, *Mobile Banking* sebagai kontak transaksi yang sebagai suatu layanan perbankan (Maria & Rilo, 2015).

Dengan menjalankan kegiatan bank dapat mengubah strategi dengan menggunakan praktek *mobile banking.* Pembayaran secara *online* dapat dilakukan dengan *mobile banking.* Oleh sebab itu aktivitas perbankan dapat meningkatankan kecepatan layanan perbankan, disisi lainnya bertransaksi menjadi lebih mudah dan aman (Hadi & Novi, 2015).

Di era modern saat ini nasabah bank dibuat resah akan terjadinya penipuan serta kebocoran kode pin dari kartu ATM yang digunakan. Perkembangan infrastruktur TI meliputi perangkat keras, perangkat lunak, teknologi penyimpangan data, dan teknologi komunikasi (Maria & Rilo, 2015). Dengan perkembangnya, aspek bisnis telah memberikan banyak kemudahan serta pembuatan keputusan bisnis dan perorangan dapat dibantu dengan teknologi.

Penggunaan internet di Indonesia telah banyak dan juga mendorong dunia bisnis ke arah yang lebih maju dan berkembang. Pembelian dan penjualan dapat dilakukan dengan internet, serta menukar dan mencari berbagai informasi yang telah ada. Dunia perbankan dapat berkembang lebih maju dengan menggunakan internet agar dapat menawarkan pelayanan yang lebih efisien untuk nasabahnya serta keamanan dalam bertransaksi keuangan tanpa merasa resah akan terjadinya kebocoran pin ATM.

Di era modern, *mobile banking* telah memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Kota Batam. Manfaatnya adalah dengan menggunakan *mobile banking* maka masyarakat di kota Batam lebih menghemat waktu dalam melakukan transaksi, dapat dipelajari dengan mudah dan sederhana serta dapat digunakan dimana saja tanpa harus ke ATM. *Mobile banking* akan sangat berguna bagi masyarakat Kota Batam. Dan Juga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan *mobile banking.* Masyarakat Kota Batam masih melakukan transaksi pembayaran online dengan ATM tanpa menggunakan internet *mobile banking*.

Mobile *banking* merupakan sarana yang hanya tersedia di dalam ponsel seluler dan melekat pada *simcard* yang kita gunakan ataupun yang terdapat pada aplikasi yang disediakan oleh pihak bank. *Mobile banking* pada saat ini sangat dibutuhkan karena masyarakat kota Batam memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga dapat melaksanakan transaksi pembayaran dengan sangat efektif. Dengan fasilitas *Mobile banking* ternyata masih kurang minat masyarakat dalam menggunakannya, dikarenakan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank maka masyarakat masih kurang mengerti dalam menggunakan *mobile* banking, dengan ini dapat dibuktikan bahwa masih banyak yang mengantri di bank atau di ATM c*entre* dalam melaksanakan transaksi keuangan.

Dengan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank terutama dalam pemberian terhadap penipuan serta kurangnya fitur baru yang belum diketahui oleh pihak nasabah dalam melakukan transaksi sehingga menajdi tidak mengerti dengan fitur yang diberikan oleh pihak bank dan *mobile banking* terdapat beberapa keraguan seperti hal ketika bertransaksi maka ponsel seluler akan dengan gampang dilihat oleh pihak lain selain diri sendiri sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri di bank.

Dengan *mobile banking* maka transaksi dapat dilakukan 24jam tanpa harus ke bank serta memberikan berbagai kemudahan terutama dalam melakasanakan transaksi jual beli. *Mobile banking* tidak akan berjalan dengan lancar jika tidak di dukung dengan suatu media. Ponsel merupakan media yang digunakan, maka masyarakat yang memiliki ponsel dapat bertransaksi dengan mudah serta dimana saja (Tirtana & Sari, 2014).

Sistem akan diterima dengan cepat jika nasabah bank merasakan kepercayaan dalam mengoperasi sistem tersebut. Tingkat kepercayaan merupakan variabel yang berpengaruh. Produk *mobile banking* telah menawarkan berbagai kemudahan serta keamanan tetapi masih banyak masyarkat yang memilih untuk bertransaksi dengan antri di ATM *centre.*

Dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh *mobile banking* secara ekonomis atau hukum. Masyarkat masih takut akan penipuan, takut dilihat dengan cara gampang serta tidak efisien merupakan masalah yang akan terjadi. Sehingga timbul pandangan tidak percaya terhadap sistem *mobile banking*. maka dari itu layanan dari bank mengenai *mobile banking* sangat di butuhkan untuk memberitahukan mengenai kemudahan , aspek-aspek yang perlu dihindarkan jika terdapat pemberitahuan bukan dari pihak bank sehingga nasabah dapat lebih perhatikan terdapat fitur yang terdapat di dalam mobile banking sehingga dapat lebih di minati oleh kalangan pengguna (Wanda, 2016).

Bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* memiliki risiko. Karena hanya dengan *public* elektronik maka kegiatan tersebut dapat dilaksanakan sehingga *mobile banking* memiliki konsekuensi risiko yang tinggi (Suyanto & Kurniawan, 2019). Dengan kejadian tersebut sehingga penulis timbul ketertarikan dalam meneliti kembali tingkat kepercayaan dalam menggunakan *financial* teknologi. Sehingga penulis tetap meneliti beberapa variable yang sama untuk mengukur tingkat kepercayaan. Penelitian pada saat ini fokus terhadap penggunaan *financial* teknologi yang berada di Kota Batam.

Berdasarkan latar belakang di atas. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul : “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN *FINANCIAL* TEKNOLOGI DI KOTA BATAM “

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas sehingga penulis melakukan identifikasi masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Masyarakat masih belum mengerti mengenai sistem yang terdapat didalam *mobile banking.*
2. Masyarakat takut akan penggunaan *mobile banking* karena timbulnya resiko penipuan.
3. Masyarakat membutuhkan layanan lebih dalam mengenai *mobile banking*.

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Batam yang berumur minimal 17 tahun dan menggunakan *mobile banking.*
2. Dalam penelitian ini *financial* teknologi diukur dengan keamanan, kemudahan, dan layanan.

## 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam ?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam ?
3. Bagaimana pengaruh layanan bank dalam menjelaskan pengertian terhadap penggunaaan *mobile banking* di Kota Batam ?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap tingkat kerpercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam?

## 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada masyarakat di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui kemudahan terhadap tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada masyarakat di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan bank dalam menjelaskan pengertian terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, dan layanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam dua bagian, diantaranya adalah :

### 1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu terkait topik yang sama dengan penelitian ini.
2. Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyusun penelitian berikutnya.

### 1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan pengetahuan penulis dalam akuntansi perbankan dan sistem informasi akuntansi serta dapat mengetahui pandangan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking.*

2. Bagi Peneliti Lain

   Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya. Hasil penelitian ini mengharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Masyarakat Kota Batam

Penelitian ini dapat menjelaskan keamanan, kemudahan, dan layanan pada tingkat kepercayaan penggunaan *mobile banking* dalam melaksanakan transaksi keuangan perbankan.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## 2.1. Teori Dasar Penelitian

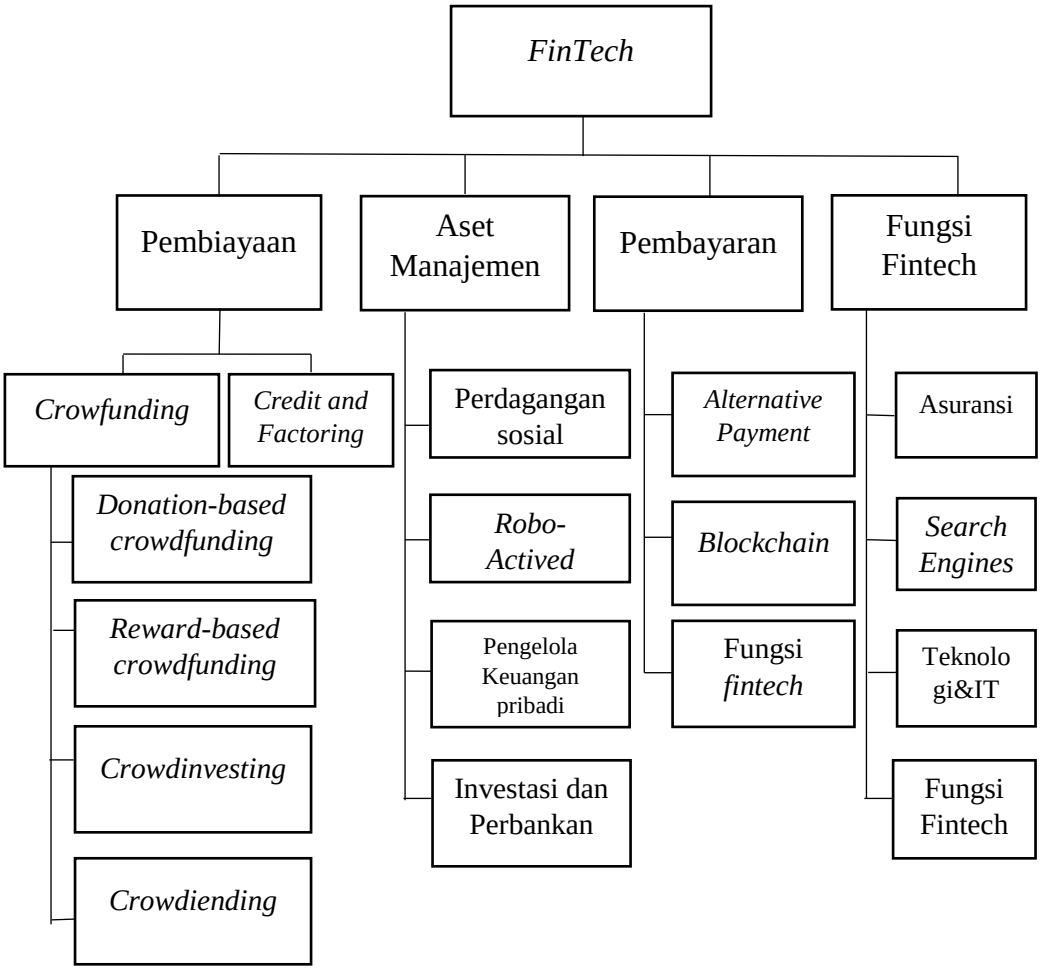
*Financial* Teknologi adalah inovasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam jasa keuangan. Adapun *fintech* dapat memberikan solusi keuangan, menciptakan stabilitas keuangan dan kualitas layanan keuangan. (Lia Muhibatul Aliyah, 2019). Dari segi industri *fintech* mengacu pada bisnis non-keuangan dengan gunakan teknologi yang inovatif dalam memberikan layanan.

*Technology Acceptance Model* menunjukan bahwa *mobile banking* tidak berikan pengaruh positif kepada pengguna *mobile banking* serta kemudahan, dan layanan *mobile banking* tidak dapat berikan pengaruh yang positif dengan penggunaan *mobile banking.* Keamanan memberikan pengaruh yang negatif terhadap penggunaan *mobile banking* (Maria & Rilo, 2015)

## 2.2. *Financial* Teknologi

*Fintech,* merupakan suatu layanan yang berbentuk teknologi yang berupa perangkat, layanan keuangan dan stabilitas keuangan serta penggabungan antara teknologi dan jasa keuangan.(Harahap, Idham, Kusuma, & Rakhman, 2017). *Fintech* telah didukung dengan BI dan OJK, serta OJK telah membuat peraturan POJK No. 77/POJK.01/2016 yang berbunyi “ Layanan pinjaman meminjam uang berbasis teknologi informasi “. *Fintech* memiliki berbagai layanan seperti pembayaran, investasi, pinjaman, dan perencanaan keuangan (Luckandi, 2018).

Industri *fintech* menurut Dorfleitner et al di jurnal (Harahap et al., 2017) mengklasifikan industri *fintech* menjadi empat segmen diantaranya yaitu : pembiayaan, pengelolaan asset, fungsi *fintech*, serta pembayaran.




**Gambar 2.1** Klasifikasi Industri *Fintech*

Sektor Pembiayaan untuk bisnis dan individu, pembiayaan mencakup dua segmen yaitu : *crowfunding* dan *credit and Factoring.* Sedangkan *crowfunding* dibagi lagi diantaranya adalah *Donation-based crowdfunding, reward-based*

*crowdfunding, crowdinvesting,* dan *crowdiending.* serta menawarkan layanan kredit tanpa harus orang banyak yang berpartisipasi.

Sektor Aset Manajemen untuk menawarkan pengelolaan asset, indikator agregat serta menawarkan saran. Aset manajemen mencakup empat segmen diantaranya adalah : Perdagangan Sosial, *Robo-Actived*, pengelolaan keuangan pribadi, dan investasi perbankan yang digunakan dalam layanan yang berbasis aplikasi perangkat lunak.

Sektor pembayaran untuk aplikasi dan menyangkut transaksi pembayaran nasional maupun internasional. Pembayaran mencakup empat segmen diantaranya adalah *alternative payment, blackchain,* dan fungsi *fintech.* Sedangkan Sektor Fungsi *fintech* yang memiliki fungsi tradisional antara lain yaitu : Asuransi, *search engines,* Teknologi, IT dan infrastruktur.

### 2.2.1. Mobile Banking

*Mobile banking* adalah suatu layanan yang dapat melakukan transaksi pembayaran, pembelian, dan Transfer yang dapat dilakukan di *handphone* ataupun ponsel seluler. Dengan melalui telepon seluler dan *mobile banking,* transaksi dapat dilakukan dengan manual dalam arti biasanya nasabah akan dating langsung untuk antri di bank, kini dengan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan telepon seluler serta dapat dengan mudah dan cepat dalam melaksanakan suatu transaksi (Fadlan & Dewantara, 2018).

## 2.3. Faktor Kemudahan

Faktor Kemudahan yaitu mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi dengan mudah, serta memilki

beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan antara lain yaitu *easy to use, easy to learn, become skillful,* dan *understandable and clear.* Dengan begitu jasa yang diberikan untuk bagi pengguna mudah dalam menggunakannya, maka para pengguna dapat menerima atau menggunakan teknologi tersebut. (Tirtana & Sari, 2014). Kemudahan dapat memberikan berbagai faktor dalam *mobile banking* seperti mudah dimengerti, dapat di pelajari dengan mudah serta tidak susah dalam melakukan suatu transaksi.

Kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan *mobile banking.* Seperti jika tidak mudah menggunakan maka nasabah akan lebih memilih untuk pergi ke bank dalam melaksanakan suatu transaksi. Jika bank dapat memberikan suatu layanan yang dengan mudah di pelajari dan mudah digunakan maka nasabah akan menjadi minat dalam menggunakan *mobile banking.*

## 2.4. Faktor Keamanan

Faktor Keamanan yaitu persepsi nasabah terhadap bank dalam melindungi transaksi personal nasabah dalam penggunaan yang tidak berwenang. Dengaan memiliki Keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melakasanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi, dan menjaga rahasia pin pengguna. Faktor yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kerpercayaan nasabah adalah risiko yang akan timbul pada saat melaksanakan transaksi secara *online* seperti kerahasiaan data nasabah, saldo nasabah yang dapat menjadi penyalahgunaan data pribadi (Hadi & Novi, 2015)

Keamanan berpengaruh positif pada penggunaan *mobile banking* yang jika *mobile banking* tidak aman dalam melaksanakan suatu transaksi maka nasabah akan tidak percaya atas transaksi yang akan dilakukannya pada *mobile banking.* Sebaliknya, jika bank dapat memberikan suatu jaminan dalam merahasiakan data pribadi maupun saldo rekening maka nasabah akan merasa tertarik dalam menggunakan *mobile banking.*

## 2.5. Faktor Layanan

Faktor Layanan yaitu persepsi yang untuk mencerminkan suatu kualitas layanan yang aktual apakah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi *e-commerce,* serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan *call centre* atau *customer service* yang membutuhkan kerpercayaan (Setiawan, 2016).

Layanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pada penggunaan *mobile banking* yang jika suatu layanan tidak jelas atau kurang jelas dari pihak *customer service* maka nasabah akan kurungkan niatnya dalam meng-*install* program *mobile banking.* Sebaliknya jika kualitas layanan dalam menerangkan program *mobile banking* dengan jelas dan rinci maka nabasah akan untuk menggunakannya dengan begitu maka akan menghemat waktu transaksi nasabah.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dengan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian dengan judul " Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan *FinTech* pada UMKM dengan menggunakan *Technology Acceptance Model "* menyatakan bahwa kemampuan menggunakan komputer pengaruh positif terhadap persepsi penggunaan POU, kemudahan penggunaan PEU pada perangkat lunak Fintech. Persepsi kemudahan penggunaan pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan POU, sikap penggunaan ATU, perangkat lunak Fintech (Suyanto & Kurniawan, 2019).

Penelitian dengan judul " Analisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi tingkat keamanan, dan fitur layanan terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa di DKI Jakarta " menyatakan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kemanfaat, persepsi tingkat keamanan, dan fitur layanan berpengaruh positif pada penggunaan *mobile banking* bagi mahasiswa-mahasiwi di DKI Jakarta (Maria & Rilo, 2015).

Penelitian dengan judul " Model pengamanan *end to end* pada *mobile banking* berbasis algoritma kurva *hyper elliptic* " menyatakan bahwa metode pengamanan yang menggunakan kombinasi antara tanda tangan digital dan kriptografi yang akan diterapkan pada *mobile banking* serta memiliki dua aspek keamanan pesan yang dapat tercapai sekaligus (Wanda, 2016).

Penelitian dengan judul " Fakor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *Mobile Banking* " menyatakan bahwa Persepsi nasabah keamanan,

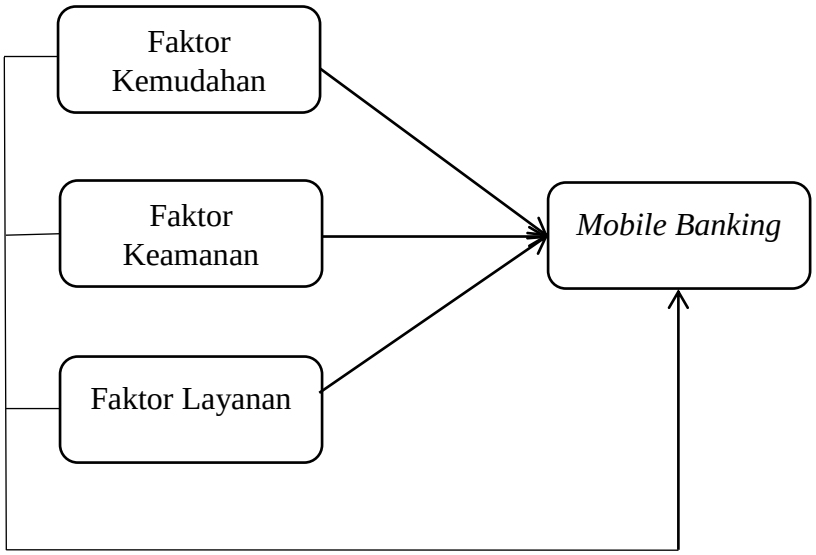
persepsi nasabah atas kemampuan akses pengaruh positif terhadap *mobile banking*. Persepsi Nasabah atas risiko berpengaruh negative terhadap *mobile banking*. Persepsi nasabah atas kemudahan penggunaan dan manfaat tidak pengaruh terhadap penggunaan mobile banking (Hadi & Novi, 2015).

Penelitian dengan judul " Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunan *Mobile Banking* " menyatakan bahwa semakin seseorang percaya bahwa *mobile banking* mudah , semakin dirasakan kegunaan atau manfaat, dengan mudah dipahami untuk digunakan maka semakin meningkat kemauan seseorang dalam menggunakan *mobile banking* (Fadlan & Dewantara, 2018).

Penelitian dengan judul " Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan *Mobile Banking* " menyatakan bahwa hubungan antara kualitas layanan, persepsi nilai, kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas nasabah dan memiliki efek yang kuat dan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan bank (Setiawan, 2016).

Penelitian dengan judul " Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* " menyatakan bahwa dukungan pada keseluruhan hipotesis yang diajukan, dalam arti persepsi kebermanfaat, persepsi kemudahan, dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan *mobile banking* (Tirtana & Sari, 2014).

## 2.7. Kerangka Berpikir




**Gambar 2.2** Kerangka Berpikir

## 2.8. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$H_1$ : Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

$H_2$ : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

$H_3$ : Layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

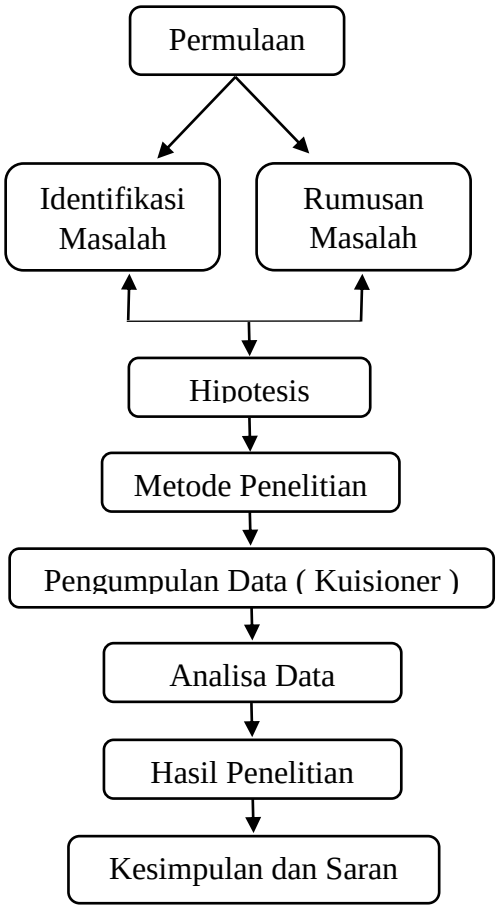
$H_4$ : Kemudahan, Keamanan, dan Layanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asoasiatif dengan unit yang diteliti merupakan masyarakat di Kota Batam. Kuantitatif asosiatif merupakan suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara variabel lebih atau dua variabel. Penjelasan dari desain penelitian akan dijelaskan pada gambar 3.1 di bawah ini.




**Gambar 3.1** Desain Penelitian

## 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah dua variabel, diantara lain adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen terdiri dari *mobile banking.* Sedangkan variabel independen terdiri faktor kemudahan, faktor keamanan, dan faktor layanan.

Pernyataan Keamanan 1 dalam penelitian ini merupakan dengan menggunakan *mobile banking* bank dapat memberikan jaminan keamanan saldo saya di rekening, keamanan 2 : kerahasiaan data *mobile banking* akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri, keamanan 3 : bank menjamin privasi akun nasabah, keamanan 4 : bank melakukan pengendalian secara optimal pada transaksi melalui *mobile banking,* keamanan 5 : dengan menggunakan *mobile banking* nomor pin dan password nasabah akan terjamin keamannya, keamanan 6 : menggunakan *mobile banking* lebih aman dan nyaman, dan keamanan 7 : *mobile banking* selalu memberikan informasi transaksi.

Pernyataan Kemudahan 1 dalam penelitian ini adalah saya menggunakan *mobile banking* karena mudah dipelajari dan mudah dimengerti, kemudahan 2 : transaksi *mobile banking* menjadi mudah dioperasikan karena kecepatan aksesnya, kemudahan 3 : *mobile banking* memproses setiap transaksi dengan mudah dan kapanpun dan dimanapun, kemudahan 4 : pengoperasian *mobile banking* mudah dipahami dan tidak rumit, kemudahan 5 : fitur dalam *mobile banking* mudah untuk dioperasikan, kemudahan 6 : dengan menggunakan *mobile banking* dapat menghemat waktu nasabah, dan kemudahan 7 : saat menggunakan *mobile banking,* saya dapat mengoperasikan sesuai dengan kebutuhan saya.

Pernyataan Layanan 1 dalam penelitian ini adalah bank yang memberikan layanan *mobile banking* mempunyai pengalaman sehingga transaksi yang saya lakukan dapat berjalan dengan baik, layanan 2 : *call centre* dapat dihubungi dalam 24 jam, layanan 3 : customer service menjelaskan dengan lengkap prosedur penggunaan *mobile banking*, layanan 4 : *mobile banking* memberikan informasi yang akurat setiap melakukan transaksi, layanan 5 : *customer service* bersikap dengan ramah, layanan 6 : layanan *mobile banking* dapat melakukan pembayaran e-commerce, dan layanan 7 : *customer service* menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat.

Pernyataan *Mobile banking* 1 dalam penelitian ini merupakan *mobile banking* mendukung pengguna pada era saat ini dan *mobile banking 2* : saya berpikir positif tentang *mobile banking.*

### 3.2.1. Variabel Dependen

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini *financial* teknologi merupakan variabel dependen. *Financial* teknologi yang di gunakan dalam penelitian ini adalaha *mobile banking* serta di dalam penelitian ini memiliki penyataan tentang kemudahan, keamanan, dan layanan dalam penggunaan *mobile banking*.

#### 3.2.1.1.Mobile Banking

Pengertian dari variabel ini adalah suatu layanan yang berbasis teknologi keuangan serta yang di keluarkan oleh Bank Indonesia yang dapat melakukan transaksi dalam jangka waktu yang efisien dan efektif. Serta dapat memudahkan

suatu transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah tanpa harus mengantri ke Bank.(Fadlan & Dewantara, 2018)

### 3.2.2. Variabel Independen

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, akan tetapi variabel ini tidak akan mempengaruhi variabel independen yang lain. Variabel independen dalam penelitian ini memiliki tiga variabel diantaranya adalah : faktor kemudahan, faktor keamanan, dan faktor layanan.

#### 3.2.2.1.Faktor Kemudahan

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang kemudahan dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dan mengetahui apakah *mobile banking* tersebut mudah di pelajari, dimengeri atau mudah dalam melakukan suatu transaksi.

#### 3.2.2.2.Faktor Keamanan

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang keamanan dalam aplikasi yang berada di *mobile banking,* serta memiliki pertanyaan tentang seberapa aman dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan *mobile banking,* dan seberapa aman pihak bank dalam menjaga privasi jika menggunakan aplikasi *mobile banking.*

#### 3.2.2.3.Faktor Layanan

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang layanan yang di berikan oleh pihak bank dalam menjelaskan produk *mobile banking,* serta memiliki

pertanyaan tentang bagaimana layanan *call centre* maupun *customer service* dalam memberikan penjelas apakah dijelaskan dengan rinci atau tidak.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah masyarakat di Kota Batam dengan rentang umur minimal 17 tahun. Menurut data yang terdapat di Badan Pusat Statistik Kota Batam, berikut daftar Kependudukan Masyarakat yang berada di Kota Batam.

**Tabel 3.1** Populasi Penduduk Kota Batam

| No | Kelompok Umur Penduduk | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | 17-19 | 48.708 |
| 2 | 20-24 | 110.877 |
| 3 | 25-29 | 122.023 |
| 4 | 30-34 | 158.441 |
| 5 | 35-39 | 158.650 |
| 6 | >40 | 338.389 |
| **TOTAL** | | **937.088** |

Sumber : www.bps.go.id

Sampel dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang berada di Kota Batam. Besarnya sampel di penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Pradana & Reventiary, 2016)

$$n = \frac{\mathbf{N}}{\mathbf{1+Ne2}}$$

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

n : Ukuran Populasi

e : Margin Error

Penyelesaian :

N : 937.088

e : 10% (0.1)

$$n = \frac{937088}{1+937088(0.1)2}$$

= 99,989

*Margin Error* dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang digunakan minimal 99,989 dibulatkan menjadi 100 masyarakat. Teknik dalam pengambilan sample yang digunakan di penelitian ini merupakan *probability sampling ( cluster sampling )* yaitu teknik yang menggunakan dalam menentukan sampel jika objek yang akan di gunakan sangat luas.

## 3.4. Jenis dan Sumber Data

### 3.4.1. Jenis data

Dalam penelitian ini penulis gunakan jenis penelitian kuantitatif, karena data yang akan peneliti peroleh berupa suatu individu yang dengan melakukan survei dengan kuesioner. Dengan hasil respon dari responden maka hasilnya akan analisis lebih lanjut dengan menghitung jumlah respon dari masyarakat.

### 3.4.2. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu hal dalam memberikan informasi mengenai data. Sumber data yang peneliti gunakan adalah Data primer merupakan data yang langsung berasal dari objek penelitian atau responden, yang individu maupun yang kelompok. Data yang dikumpulkan biasanya menggunakan instrumen

berupa wawancara ataupun kuesioner. Sebab dari itu pengujian dari data primer biasanya menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang peneliti gunakan merupakan data primer yang peneliti dapatkan langsung kuisioner yang sudah disebarkan kepada masyarakat yang di Kota Batam. Kuisioner telah berisi pertanyaan seputar tentang kemudahan, keamanan, dan layanan *mobile banking.* Peneliti menyebarkan kuisioner dalam bentu *google form* agar lebih cepat dalam pembagiannya.

### 3.6. Teknik Analisis Data

#### 3.6.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang analisis data dengan cara deskripsikan atau gambarkan data yang sudah dikumpulkan tanpa adanya kesimpulan yang diberlakukan untuk umum. Statistik deskriptif bisa digunakan jika peneliti hanya ingin dekripsikan data sampel, serta tidak ingin membuat kesimpulan yang diperlakukan untuk populasi (Ghozali, 2018).

#### 3.6.2. Uji Kualitas Data

##### 3.6.2.1.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah suatu metode dapat digunakan oleh peneliti agar bisa mengukur data dengan akurat yang sudah didapatkan. Di dalam studi ini peneliti melakukan dengan menggunakan alat ukur, di antaranya adalah kuisioner dan mengetahui apakah kuisioner yang peneliti

sebarkan dapat dilakukan dengan benar mengukur variabel yang akan diukurnya. Di dalam penelitian ini hasil yang akan dikatakan memenuhi suatu persyaratan apabila nilai korelasi lebih dari 0,3 dengan signifikan nilai korelasi kurang dari 0,05 (Ghozali, 2018).

**3.6.2.2.Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dilakukan dalam mengetahui suatu kuisioner yang digunakan oleh peneliti bisa mendapatkan suatu jawaban sama dengan berjalannya waktu, bila suatu jawaban dinyatakan sama maka kuisioner tersebut reliabel. Di dalam pengujian ini suatu hasil variabel dapat memenuhi syarat apabila nilai *cronbach alpa* lebih dari 0,6 variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel (Ghozali, 2018).

**3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

**3.6.3.1.Uji Normalitas**

Uji Normalitas memiliki tujuan yang dapat memastikan suatu data jika penyebarannya dapat berjalan scara normal ataupun tidak yang dapat didapatkan pada populasi normal. Pengujian ini dapat dilakukan dengan uji *kolmogrov-smirnov*, diantaranya dapat dikatakan sebagai distribusi normal jika suatu nilai dinyatakan signifikan lebih dari 0,05 (Ghozali, 2018).

**3.6.3.2.Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilaksanakan dalam mengetahui apakah model regresi dapat ditemukan adanya korelasi pada setiap variabel bebas. Suatu model regresi

yang baik tidak akan terjadi data yang korelasi dengan variabel yang bebas. Pada model regresi jika tidak multikolinieritas apabila nilai *Variance Inflation Factor* kurang dari 10 dan nilai tolerance yang di dapatkan lebih dari 0,10 (Ghozali, 2018).

**3.6.3.3.Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedatisitas bertujuan untuk mengetahui bagaimana peneliti dapat mengetahui ada ataupun tidaknya data klasik heteroskedastisitas yang memiliki ketidaksamaan antar varian dan residual apabila ditemukannya persamaan yang artinya homokedastisitas. Pengujian yang dilaksanakan didalam studi ini merupakan resgresi antara variabel bebas dan nilai *absolute residual.* Data tidak dapat dinyatakan heteroskedastisitas apabila nilai lebih dari 0,05 dan berada di atas angka 0 dan dibawah angka 0 dalam metode *scatter plot* (Ghozali, 2018).

**3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis Regresi Linier Berganda dengan tujuan untuk mengetahui antar hubungan antara dua variabel atau lebih serta menunjukan antar hubungan variabel terikat dan variabel bebas. Serta untuk prediksi nilai yang berada di variabel terikat  dan mengetahui arah kenaikan atau penurunan pada variabel bebas(Br prba & Effendi, 2019). Perhitungan dalam melakukan analisis regrsi linier berganda dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X3$ **Rumus 3.2** Analisis Regresi Linier Berganda

Y = *Mobile Banking*

a = Konstanta

b1 & b2 = Koefisien Regresi

X1 = Keamanan

X2 = Kemudahan

X3 = Layanan

### 3.6.5.Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan agar peneliti mengetahui efek dari variabel terikat terhadap variabel bebas. Serta untuk menguji hipotesis dapat diterima maupun ditolak serta dapat melihat hasil dari uji F, Uji t, dan uji Koefisien determinasi. Metode regresi merupakan motode statistik yang memiliki tujuan supaya tidak dapat terjadinya hubungan lebih dari satu variabel ataupun lebihnya variabel terikat terhadap variabel bebas. Uji regresi dapat digunakan dengan metode regresi berganda yang diantaranya merupakan regresi dalam uji variabel independn yang jumlahnya lebih dari satu (Ghozali, 2018)

#### 3.6.5.1.Uji Parsial (uji t)

Uji parsial dilakukan untuk menunjukan pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Kriteria dalam penentuan pengambilan keputusan pada uji parsial adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05, maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak

Jika nilai signifikan lebih besar dari 0.05 maka $H_a$ ditolak dan $H_o$ diterima

Jika nilai $t_{hitung}$ lebih kecil $t_{tabel}$ maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak

Jika nilai $t_{hitung}$ lebih besar $t_{tabel}$ maka $H_a$ ditolak dan $H_o$ diterima

**3.6.5.2.Uji Simultan (uji F)**

Uji simultan dilakukan untuk menunjukan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Kriteria dalam penentuan pengambilan keputusan pada uji simultan adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05, maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak

Jika nilai signifikan lebih besar dari 0.05 maka $H_a$ ditolak dan $H_o$ diterima

Jika nilai $t_{hitung}$ lebih kecil $t_{tabel}$ maka $H_a$ diterima dan $H_o$ ditolak

Jika nilai $t_{hitung}$ lebih besar $t_{tabel}$ maka $H_a$ ditolak dan $H_o$ diterima

**3.6.5.3.Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

Uji ini memiliki tujuan mengetahui seberapa besar variabel terikat yang dijelaskan dengan variabel bebas. Koefisien miliki nilai antara 0 dan 1. Apabila nilai tersebut hampir dengan nilai 1 maka variabel bebas dapat perjelaskan semua yang diperlukan pada variabel terikat. Apabila nilai tersebut lebih kecil maka variabel bebas belum bisa memberikan informasi yang jelas pada variabel terikat (Ghozali, 2018).

## 3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yang penulis gunakan berada di Kota Batam.

### 3.7.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang penulis laksanakan pada Bulan September 2019 sampai dengan Februari 2020. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

**Tabel 3.2** Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Bulan/ Tahun | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | September 2019 | | | | Oktober 2019 | | | | November 2019 | | | | Desember 2019 | | | | Januari 2020 | | | | Februari 2020 | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| Pengajuan Judul | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pendahuluan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tinjauan Pustaka | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Metode Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pembagian Kuisioner | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pengelolaan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pembahasan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Simpul dan Saran | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |