BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia[97]

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya pada 1 Nopember 1991 atau 24 Rabius Tsani 1412 H sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI), pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Disamping itu Bank Muamalat Indonesia juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari maysyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mampu berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan

[97] Dokumentasi pada Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, diberikan tanggal 10 September 2019.

terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Ketika pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional pun terguling oleh kredit macet. Bank Muamalat pun sedikit terkena dampak krisis tersebut. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%, Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu Rp 39,3 miliar. Di samping itu Bank Muamalat berupaya memperkuat permodalannya dengan mendapatkan pemodal potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 resmi menjadi salah satu pemegang saham di Bank Muamalat Indonesia.

Pada kurun waktu 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan dan keberhasilan bagi Bank Muamalat Indonesia, karena mampu membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat kru bank, kepimpinanan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat dan ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri menawarkan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Bank Muamalat Indonesia terus melakukan inovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah antara lain Asuransi Syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance/ALIF) serta Baitul maal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS)yang menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, pada tahun 2004 adanya peluncuran produk bank yaitu Shar-e, merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Saat ini Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. jaringan Bank Muamalat Indonesia juga didukung oleh aliansi melalui 4000 kantor pos online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.0000 ATM, 95.000 merchant debet. Bank Muamalat Indonesia pun semakin melebarkan sayap dan mampu membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan merupakan satu-satunya bank syariah pertama yang membuka cabang di luar negeri. Kerjasama ini dijalankan dengan dijaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Serta mendapatkan penghargaan sebagai Best Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic News Finance (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesian 2009 oleh Alpha South East Asia (Hongkong).

Selain itu Bank Muamalat Indonesia memiliki produk Share-e Gold Debit Visa dengen teknologi chip pertama di Indonesia disertai layanan e-

channel yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya seluruh merchant berlogo Visa diluncurkan pada tahun 2011 serta mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Muri Indonesia (MURI). Seluruh produk tersebut akan menjadi pionir produk perbankan syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting pada industri perbankan syariah.

Pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern, dan Profesional. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih perumbuhan jangka panjang serta dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visinya.

2. Nama dan Lokasi Lembaga

Nama Lembaga : PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Kediri

Alamat Lembaga : Jalan Hasanudin No. 26, Dandangan, Kota Kediri

Telepon : (0355) 671801

3. Visi, Misi, dan Motto PT Bank Muamalat Tbk KCU Kediri[98]

Visi :

"The Best Islamic Bank dan Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence" atau "Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di timgkat regional."

[98] Dokumentasi pada Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, diberikan tanggal 10 September 2019.

Misi :

"Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."

Motto :

"Pertama Murni Syariah".

4. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Tbk KCU Kediri[99]

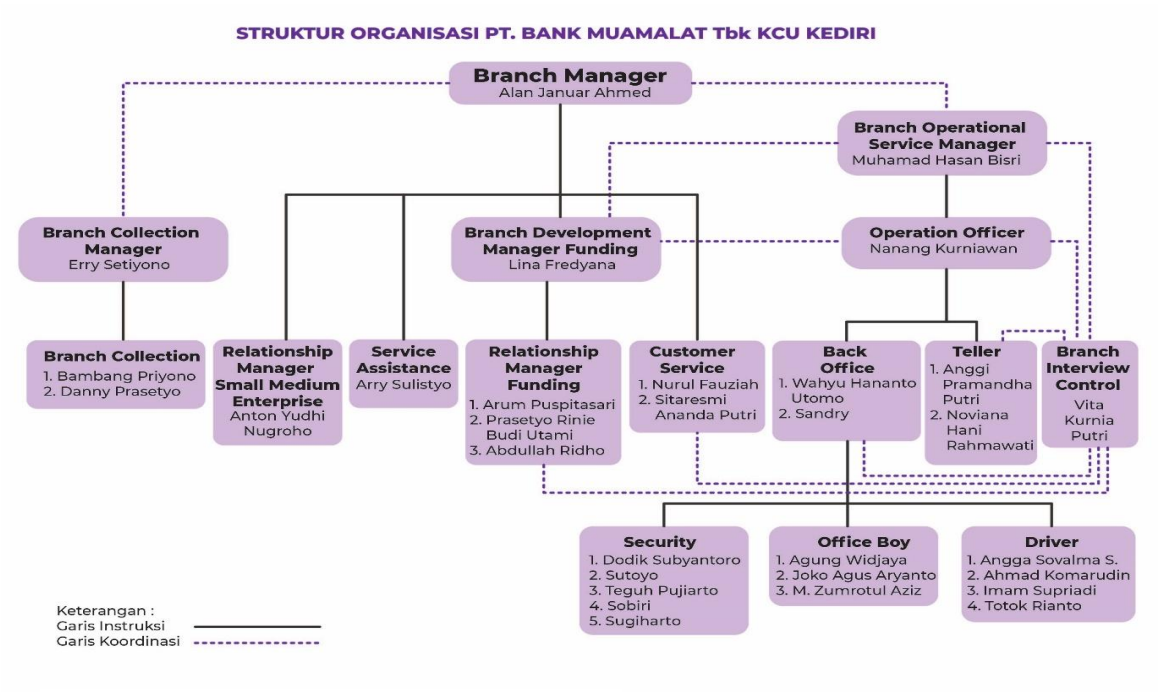
Berikut nama pimpinan dan karyawan di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri:

Branch Manager (BM)	: Alan Januar Ahmed
Branch Operation Service Manager	: Muhamad Hasan Bisri
Operational Officer	: Nanang Kurniawan
Branch Development Manager Funding	: Lina Fredyana
Branch Colection Manager	: Erry Setyono
Back Office	: Wahyu Hananto Utomo Sandry
Teller	: Anggi Pramandha Putri Noviana Hani Rahmawati
Branch Interview Control	: Vita Kurnia Putri
Customer Service	: Sitaresmi Ananda Putri Nurul Fauziah
Relationship Manager Funding	: Prastyo Rinie Budi Utami Arum Puspitasari

[99] Dokumentasi pada Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, diberikan tanggal 10 September 2019.

	Abdullah Ridho
Service Assistance	: Arry Sulistyo
Relationship Manager Small Medium Enterprise (SME)	: Anton Yudhi Nugroho
Branch Collection	: Danny Prasetyo
	Bambang Priyono
Security	: Sobiri
	Sutoyo
	Teguh Pujiarto
	Sugiarto
Driver	: Angga Solvara
	Totok Riyanto
Office Boy	: Agung Widjaja
	M. Zumrotul Aziz

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri



Sumber : Data Bank Muamalat Tbk KCU Kediri

5. Produk PT Bank Muamalat Tbk KCU Kediri[100]

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masayarakat, PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri menggunakan prinsip-prinsip Syariah. Prinsip utama Bank Muamalat sebagai bank Syariah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

Macam-macam produk yang ada di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, yaitu :

a. Produk Penghimpun Dana

1. Giro Wadiah

   a) Giro Muamalat Attijary IB
   b) Giro Muamalat Ultima IB

2. Tabungan

   a) Tabungan Muamalat
   b) Tabungan Muamalat Dollar
   c) Tabungan Haji Arafah
   d) Tabungan Haji Arafah Plus
   e) Tabungan Muamalat Umroh
   f) Tabungan Ku
   g) Tabungan IB Muamalat Rencana
   h) Tabungan Muamalat Prima IB
   i) Tabungan Muamalat Wisata

[100] Dokumentasi pada Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, diberikan tanggal 10 September 2019.

3. Deposito
   a) Deposito *Mudharabah*
   b) Deposito *Fulinves*

b. Produk Pembiayaan
   1. Pembiayaan Konsumen
      a) KPR Muamalat IB
      b) Automuamalat
   2. Pembiayaan Modal Kerja
   3. Pembiayaan Investasi
      a) Pembiayaan Investasi
      b) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

6. Sekilas Tentang *Mobile Banking* PT Bank Muamalat Tbk KCU Kediri[101]

Mobile Banking Muamalat adalah salah satu fitur aplikasi *Muamalat Mobile*, fitur lainnya adalah *Internet Banking Muamalat*, info lokasi ATM/cabang, info produk, SalaMuamalat 1500016 (*call center*), arah kiblat, jadwal shalat, registrasi *mobile banking* dan pengaturan bahasa. Muamalat Mobile dirancang untuk melayani transaksi finansial dan nonfinansial secara *real time* yang dapat beroperasi selama 24 jam.

Syarat penggunaan aktivasi *mobile banking muamalat* adalah sebagai berikut:

a. Nasabah perorangan.
b. Memiliki rekening tabungan & kartu Shar-E Debit Muamalat.

[101] https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/mobile-banking-muamalat, diakses tanggal 10 Mei 2019.

c. Nomor ponsel yang digunakan telah terdaftar pada data Bank.
d. Memiliki telepon pintar yang dilengkapi *Operating System* Android dan iPhone dengan versi minimum sesuai ketentuan Bank.
e. Melakukan registrasi melalui Aplikasi Muamalat Mobile atau juga dapat dilakukan melalui ATM Bank Muamalat dan *customer service*.

Kelebihan menggunakan *mobile banking muamalat* dibandingkan dengan *mobile banking* bank lain adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan melakukan transaksi nontunai seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian tiket dan pulsa serta informasi rekening secara lebih mudah, praktis dan *real time* serta dapat diakses langsung dari telepon pintar/komputer tablet.
b. Dapat digunakan di mana saja dan kapan saja dari *platform* ponsel pintar berbasis Android atau iOS.
c. Transaksi menjadi lebih praktis dan mudah dengan adanya fitur 'Favorit'. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menjalankan transaksi yang berulang atau sering dilakukan; cukup pilih transaksi dari menu 'Favorit' tanpa perlu memasukkan kembali detail-detailnya.
d. Transaksi transfer tidak perlu memasukkan kode bank tujuan, cukup pilih nama bank dari daftar 'Bank Tujuan'.
e. *Customized profile picture*, Anda dapat mengganti foto profil pada tampilan menu utama dengan foto pribadi.
f. *Mobile Banking Muamalat* menawarkan transaksi yang mudah dan aman. Setiap akses ke Mobile Banking Muamalat membutuhkan *username* dan

password serta membutuhkan TIN *challenge* yang unik pada setiap transaksi.

g. Registrasi *Mobile Banking Muamalat* cukup dilakukan pada ponsel pintar sehingga tidak perlu ke ATM atau cabang Bank Muamalat.

h. Dapat diunduh dari *application store* yang mudah diakses setiap nasabah.

i. Memungkinkan transaksi berulang otomatis (harian, mingguan atau bulanan)

j. Setiap bukti transaksi berhasil dapat dibagikan ke media sosial/*messenger* secara instan, cukup dengan menekan ikon "Share" di pojok kiri bawah menu pada halaman bukti transaksi.

Berikut adalah fitur yang disediakan *mobile banking* bank Muamalat beserta limit dan biaya transaksinya :

Tabel 4.1
Fitur, Limit, dan Biaya Transaksi Mobile Banking
PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri

Fitur		**Limit Transaksi/Hari**	**Biaya**
Informasi			
1	Informasi saldo	---	Tanpa biaya
2	Transaksi hari ini	---	Tanpa biaya
3	10 transaksi terakhir	---	Tanpa biaya
4	Informasi mutasi rekening	---	Tanpa biaya
Transaksi Finansial			
1	Transfer antar bank muamalat	Rp 50.000.000	Tanpa biaya
2	Transfer ke bank lain	Rp 25.000.000	Rp 6.500
3	Transfer ke bank lain (SKN)	Rp 100.000.000	Rp 5.000
4	Transfer ke bank lain (RTGS)	Rp 200.000.000	Rp 25.000

5	Transfer terjadwal	---	Tanpa biaya *
Pembelian			
1	Pulsa Isi Ulang (Telkomsel & XL/Axis Voucher dikenakan biaya Rp1.500)	Rp2.000.000	Tanpa biaya
2	Topup Kartu CGV Pay	Sesuai saldo	Tanpa biaya
3	PLN	-	Rp 1000,- (berlaku sampai dengan 13 Maret 2019, setelahnya berlaku biaya normal yaitu sebesar Rp 3500,-)
Pembayaran			
1	Telkom Group (Telkom Pay, Internet Telkom, TelkomVision/ TransVision)	Sesuai saldo	Rp 2.500
2	Tagihan Ponsel (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri, SmartFren)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
3	TV Berlangganan (MNC Vision, yaitu Indovision/TOP TV/OKEVISION; dan Nexmedia)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
4	TV Berlangganan (Topas TV)	Sesuai saldo	Rp3.500
5	Tiket Garuda Indonesia	Sesuai saldo	Rp7.500
6	ZIS (Zakat, Infak & Sedekah) (Rumah Zakat dan Dompet Dhuafa dikenakan biaya Rp1.500)	Sesuai saldo	Tanpa biaya
7	Asuransi Jiwa Sinarmas	Sesuai saldo	Tanpa biaya
8	Virtual Account Muamalat	Sesuai saldo	Rp1.000
9	PLN	-	Rp 1000,- (berlaku sampai dengan 13 Maret 2019, setelahnya berlaku biaya

			normal yaitu sebesar Rp 3500,-)

Keterangan : *) Biaya mengikuti jenis transfer

Sumber : www.bankmuamalat.co.id

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri sebanyak 121.397 akun. Adapun jumlah responden sebagai sampel adalah sebanyak 96 pengguna *mobile banking.*

C. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

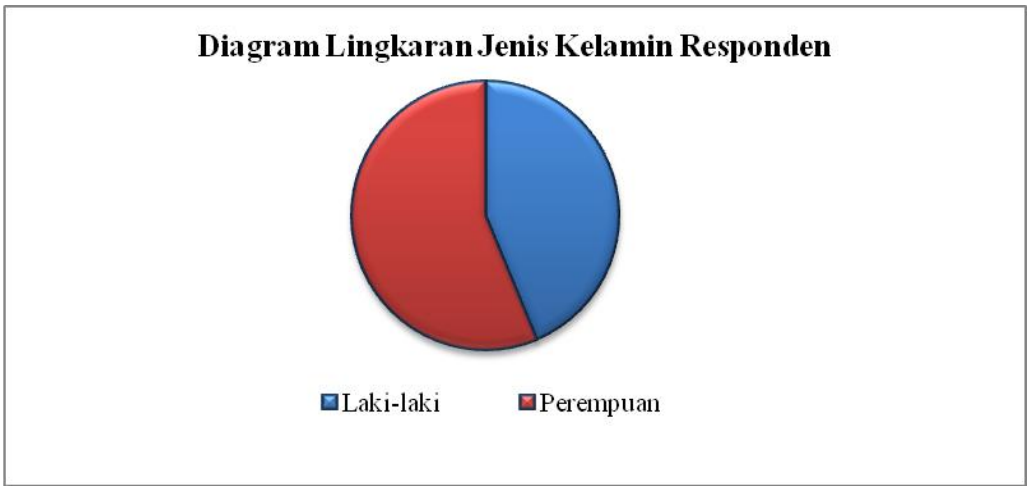
Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	42	43,75 %
2	Perempuan	54	56,25 %
Total		96	100 %

Sumber : Data Angket Yang Telah Diolah, 2019

Lebih jelasnya persentase frekuensi jenis kelamin ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran berikut ini:

Gambar 4.2
Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden



2. Karakteristik Berdasarkan Usia

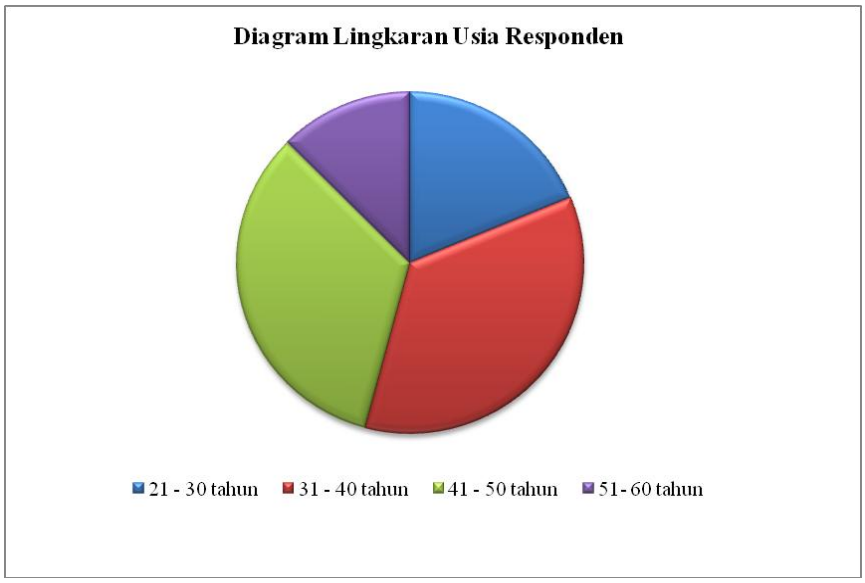
Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	21 - 30 tahun	18	18,75 %
2	31 - 40 tahun	34	35,41 %
3	41 - 50 tahun	32	33,33 %
4	51- 60 tahun	12	12,50 %
Total		96	100 %

Sumber : Data Angket Yang Telah Diolah, 2019

Lebih jelasnya persentase frekuensi usia ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran berikut ini:

Gambar 4.3
Diagram Lingkaran Usia Responden



3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

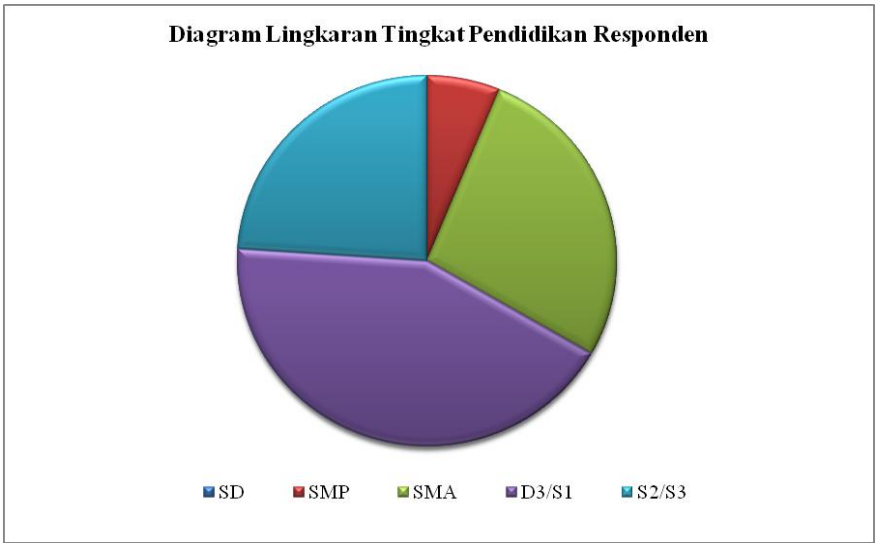
Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	0	0 %
2	SMP	6	6,25 %
3	SMA	26	27,08 %
4	D3/S1	41	42,70 %
5	S2/S3	23	23,95 %
Total		96	100 %

Sumber : Data Angket Yang Telah Diolah, 2019

Lebih jelasnya persentase frekuensi tingkat pendidikan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran berikut ini:

Gambar 4.4
Diagram Lingkaran Tingkat Pendidikan Responden



4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

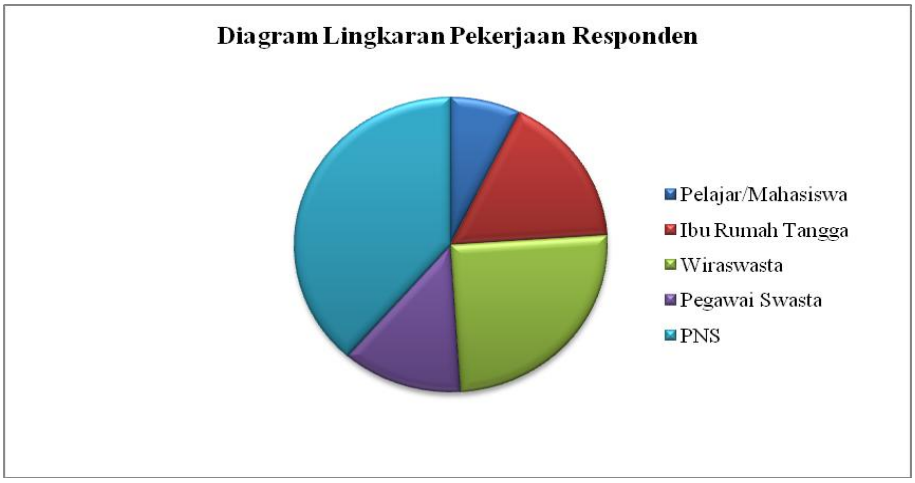
Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	6	6,25 %
2	Ibu Rumah Tangga	18	18,75 %
3	Wiraswasta	24	26,04 %
4	Pegawai Swasta	15	15,62 %
5	PNS	33	34,37 %
Total		96	100 %

Sumber : Data Angket Yang Telah Diolah, 2019

Lebih jelasnya persentase frekuensi jenis pekerjaan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran berikut ini:

Gambar 4.5
Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden



D. Hasil Analisis Data

Setelah keseluruhan data yang diperlukan terkumpul dari berbagai sumber, dalam bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu. Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan kepada responden pengguna *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri, sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu melalui analisis variabel-variabel independen berupa kondisi demografis, psikografis, dan geografis nasabah terhadap variabel dependen berupa penggunan *mobile banking*. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 21.0 berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 21.0.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan angket yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri dari 40 pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

a. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kondisi demografis nasabah (X1).
b. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kondisi psikografis nasabah (X2).
c. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kondisi geografis nasabah (X3).
d. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang penggunaan *mobile banking* (Y).

Sedangkan hasil jawaban yang peneliti peroleh dari 96 responden yang ditemui saat di lapangan sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut:

a. Kondisi Demografis Nasabah (X1)

Tabel 4.6
Kondisi Demografis Nasabah

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	470	48,9 %
2.	Setuju	4	480	50 %
3.	Ragu-ragu	3	6	0,62 %
4.	Tidak Setuju	2	4	0,41 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

Sumber : Data Kuesioner Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 96 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kondisi demografis nasabah yang memilih sangat setuju berjumlah 470 atau 48,9 %, setuju berjumlah 480 atau 50 %, ragu-ragu

berjumlah 6 atau 0,62 %, tidak setuju berjumlah 4 atau 0,41 %, dan sangat tidak setuju 0.

b. Kondisi Psikografis Nasabah (X2)

Tabel 4.7
Kondisi Psikografis Nasabah

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	483	50,3 %
2.	Setuju	4	464	48,3 %
3.	Ragu-ragu	3	8	0,83 %
4.	Tidak Setuju	2	5	0,52 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

Sumber : Data Kuesioner Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 96 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kondisi psikografis nasabah yang memilih sangat setuju berjumlah 483 atau 50,3 %, setuju berjumlah 464 atau 48,3 %, ragu-ragu berjumlah 8 atau 0,83 %, tidak setuju berjumlah 5 atau 0,52 %, dan sangat tidak setuju 0.

c. Kondisi Geografis Nasabah (X3)

Tabel 4.8
Kondisi Geografis Nasabah

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	464	48,3 %
2.	Setuju	4	485	50,5 %
3.	Ragu-ragu	3	7	0,72 %
4.	Tidak Setuju	2	4	0,41 %
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

Sumber : Data Kuesioner Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 96 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kondisi geografis nasabah yang memilih sangat setuju berjumlah 464 atau 48,3 %, setuju berjumlah 485 atau 50,5 %, ragu-ragu berjumlah 7 atau 0,72 %, tidak setuju berjumlah 4 atau 0,41 %, dan sangat tidak setuju 0.

d. Penggunaan Mobile Banking (Y)

Tabel 4.9
Penggunaan Mobile Banking

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	504	52,5 %
2.	Setuju	4	455	47,3 %
3.	Ragu-ragu	3	1	0,72 %
4.	Tidak Setuju	2	0	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

Sumber : Data Kuesioner Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 96 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel penggunaan *mobile banking* yang memilih sangat setuju berjumlah 504 atau 52,5 %, setuju berjumlah 455 atau 47,3 %, ragu-ragu berjumlah 1 atau 0,72 %, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel peneliti memuat 40 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, person correlation*) antara skor setiap butir pernyataan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation.* Ketentuan validitas instrumen valid apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,3) atau bila korelasi tiap variabel positif dan besarnya 0,3 ke atas maka variabel tersebut merupakan construct yang kuat. Adapun hasil dari pengujian validitas pada kuesioner yang disebarkan di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Validitas Variabel Kondisi Demografis Nasabah (X1)

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,529	Valid
P2	0,576	Valid
P3	0,509	Valid
P4	0,453	Valid
P5	0,622	Valid
P6	0,505	Valid
P7	0,513	Valid
P8	0,569	Valid
P9	0,381	Valid
P10	0,576	Valid

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Kondisi Psikografis Nasabah (X2)

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P11	0,409	Valid
P12	0,523	Valid
P13	0,551	Valid
P14	0,450	Valid
P15	0,405	Valid
P16	0,566	Valid
P17	0,609	Valid
P18	0,574	Valid
P19	0,585	Valid
P20	0,464	Valid

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kondisi Geografis Nasabah (X3)

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P21	0,351	Valid
P22	0,373	Valid
P23	0,432	Valid
P24	0,553	Valid
P25	0,404	Valid
P26	0,407	Valid
P27	0,426	Valid
P28	0,549	Valid
P29	0,495	Valid
P30	0,456	Valid

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.13
Uji Validitas Variabel Penggunaan Mobile Banking (Y)

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P31	0,314	Valid
P32	0,334	Valid
P33	0,427	Valid
P34	0,438	Valid
P35	0,335	Valid
P36	0,427	Valid
P37	0,590	Valid
P38	0,492	Valid
P39	0,394	Valid
P40	0,326	Valid

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Nugroho dan Suyuthi menegaskan bahwa kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.[102] Adapun hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

[102] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0…*, hlm 97.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Variabel Kondisi Demografis Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,830	10

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas Variabel Kondisi Psikografis Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,822	10

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Variabel Kondisi Geografis Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	10

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Tabel 4.17
Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Mobile Banking

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	10

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Chonbach's Alpha* untuk variabel kondisi demografis nasabah (X1) sebesar 0,830; untuk variabel

kondisi psikografis nasabah (X2) sebesar 0,822; untuk variabel kondisi geografis nasabah (X3) sebesar 0,776; untuk variabel penggunaan *mobile banking* (Y) sebesar 0,733 maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Chonbach's Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y adalah reliabel.

3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Disini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *kolmogorov-swirnov.* Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.18
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kondisi Demografis	Kondisi Psikografis	Kondisi Geografis	Penggunaan Mobile Banking
N		96	96	96	96
Normal Parameters[a,b]	Mean	44,7500	44,7917	44,7292	45,2500
	Std. Deviation	3,38106	3,36520	2,95396	2,69893
Most Extreme Differences	Absolute	,119	,109	,115	,126
	Positive	,119	,109	,115	,126
	Negative	-,117	-,099	-,092	-,092
Kolmogorov-Smirnov Z		1,166	1,068	1,125	1,237
Asymp. Sig. (2-tailed)		,132	,204	,159	,094

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan tabel One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka *Asymp. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau α = 5%) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

a. Nilai sig. atau signifikansi < 0,05, distribusi data tidak normal

b. Nilai sig. atau signifikansi > 0,05 distribusi data adalah normal

Tabel 4.19
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf Signifikansi	Keputusan
Kondisi Demografis	0,132	0,05	Normal
Kondisi Psikografis	0,204	0,05	Normal
Kondisi Geografis	0,159	0,05	Normal
Penggunaan Mobile banking	0,094	0,05	Normal

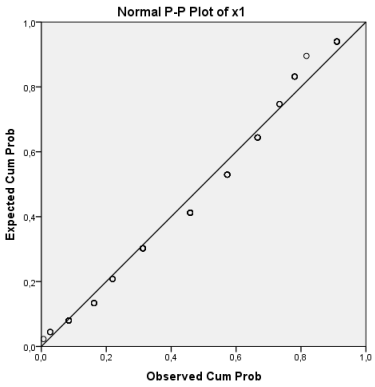
Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai sebesar 0,132 untuk kondisi demografis, nilai 0,204 untuk kondisi psikografis, nilai 0,159 untuk kondisi geografis, dan nilai 0,094 untuk penggunaan *mobile banking*, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Setelah pengujian menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov* diketahui, maka dilakukan uji dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots.*

a. P-P Plots Kondisi Demografis Nasabah

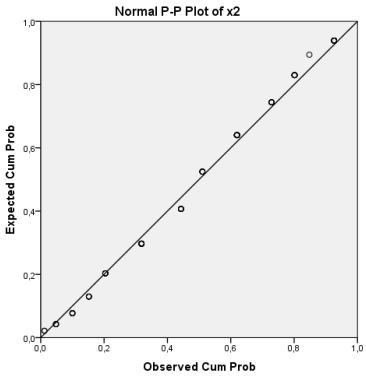
Gambar 4.6



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan Normal *P-P Plot* di atas, menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

b. P-P Plots Kondisi Psikografis Nasabah

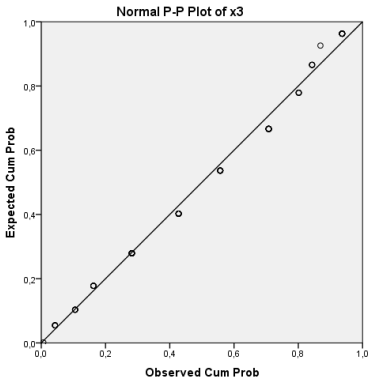
Gambar 4.7



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan Normal *P-P Plot* di atas, menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

c. P-P Plots Kondisi Geografis Nasabah

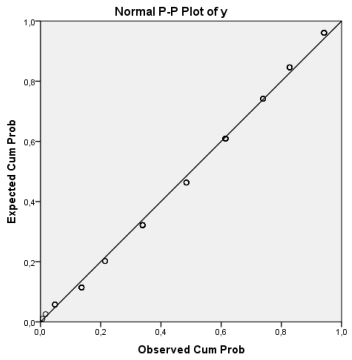
Gambar 4.8



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan Normal *P-P Plot* di atas, menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

d. P-P Plots Penggunaan *Mobile Banking*

Gambar 4.9



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan Normal *P-P Plot* di atas, menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahhui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan melihat VIF *(Variance Inflation Factor)* dan nilai *tolerance*nya. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance*nya lebih dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas masing-masing variabel:

Tabel 4. 20
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kondisi Demografis	,187	5,342
	Kondisi Psikografis	,200	4,995
	Kondisi Geografis	,440	2,275

a. Dependent Variable: Penggunaan Mobile Banking

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Berdasarkan dari hasil pengujian *coefficients* yang telah diperoleh di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah 5,342 (variabel kondisi demografis nasabah), 4,995 (variabel kondisi psikografis nasabah), dan 2,275 (variabel kondisi geografis nasabah). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

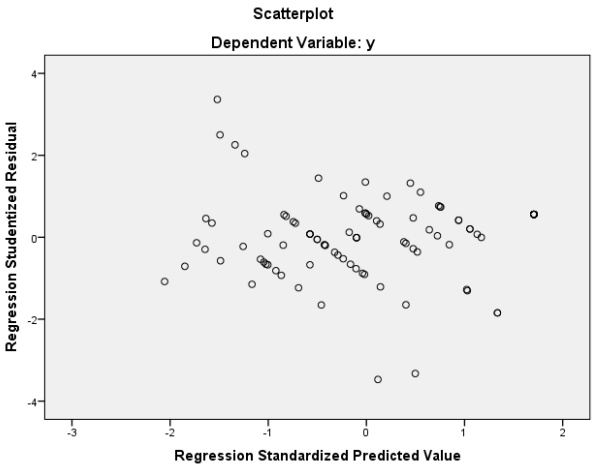
Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot model* tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:[103]

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola .
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Adapun hasil uji statistik heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

[103] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*…, hlm 79-80..

Gambar 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi-asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 21.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.21
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,904	2,146		5,082	,000
	Kondisi Demografis	,224	,094	,281	2,381	,019
	Kondisi Psikografis	,369	,091	,460	4,033	,000
	Kondisi Geografis	,175	,070	,191	2,487	,015

a. Dependent Variable: Penggunaan Mobile Banking

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 10,904 + 0,224\ X_1 + 0,369\ X_2 + 0,175\ X_3$

Penggunaan Mobile Banking = 2,455 + 0,224 (kondisi demografis nasabah) + 0,369 (kondisi psikografis nasabah) + 0,175 (kondisi geografis nasabah)

Penjelasan dari persamaan fungsi regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (a) sebesar 10,904 menyatakan bahwa jika tidak ada kondisi demografis, psikografis, dan dan geografis nasabah, maka penggunaan *mobile banking* bernilai 10,904.
b. Koefisien regresi X_1 (kondisi demografis nasabah) sebesar 0,224. Artinya bahwa setiap ada peningkatan kondisi demografis nasabah sebesar 1 satuan, penggunaan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,224 atau

22,4 %. Dan sebaliknya, jika kondisi demografis nasabah menurunkan 1 satuan maka penggunaan *mobile banking* akan turun sebesar 0,224 atau 22,4 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi demografis nasabah berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

c. Koefisien regresi X_2 (kondisi psikografis nasabah) sebesar 0,369 artinya bahwa setiap ada peningkatan kondisi psikografis nasabah sebesar 1 satuan, penggunaan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,369 atau 36,9 %. Dan sebaliknya, jika kondisi psikografis nasabah menurunkan 1 satuan maka penggunaan *mobile banking* akan turun sebesar 0,369 atau 36,9 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi psikografis nasabah berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

d. Koefisien regresi X_3 (kondisi geografis nasabah) sebesar 0,175 artinya bahwa setiap ada peningkatan kondisi geografis nasabah sebesar 1 satuan, penggunaan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,175 atau 17,5 %. Dan sebaliknya, jika kondisi geografis nasabah menurunkan 1 satuan, maka penggunaan *mobile banking* akan turun sebesar 0,175 atau 17,5 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kondisi geografis nasabah berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat KC Kediri.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R Square) memiliki tujuan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.22
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872[a]	,761	,753	1,34128

a. Predictors: (Constant), Kondisi Geografis, Kondisi Psikografis, Kondisi Demografis

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Pada tabel 4.22 diatas terlihat bahwa angka *R Square* sebesar 0,761 ini menunjukkan bahwa pengaruh kondisi demografis (X_1), psikografis (X_2), dan geografis nasabah (X_3) adalah kuat. *Adjuted R Square* adalah 0,753 ini berarti variabel kondisi demografis (X_1), psikografis (X_2), dan geografis nasabah (X_3) secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan *mobile banking* sebesar 75,3 %, sedangkan sisanya sebesar 24,7 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel

maka uji regresi dikatakan signifikan. Dengan tingkat signifikansi 0,05.

Kesimpulan :

1. Apabila t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan Ha ditolak, Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila t hitung > t tabel, maka Ha diterima dan H_0 ditolak, Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.23
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,904	2,146		5,082	,000
	Kondisi Demografis	,224	,094	,281	2,381	,019
	Kondisi Psikografis	,369	,091	,460	4,033	,000
	Kondisi Geografis	,175	,070	,191	2,487	,015

a. Dependent Variable: Penggunaan Mobile banking

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Dari tabel diatas terlihat hasil analisis SPSS diperleh t hitung untuk variabel kondisi demografis nasabah (X_1) sebesar 2,381 dengan tingkat sig. 0.019 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), t hitung untuk variabel kondisi psikografis nasabah (X_2) sebesar 4,033 dengan tingkat sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), dan t hitung untuk

variabel kondisi geografis nasabah (X_3) sebesar 2,487 dengan tingkat sig. 0,015 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Sehingga dapat dikatakan ketiga variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan *mobile banking*. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa:

1. Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,019 lebih kecil jika dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) atau 0,05. Karena nilai Sig.< α maka disimpulkan untuk menolak H_0, yang berarti kondisi demografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α=5% terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

   Nilai t_{hitung} (2,381) > t_{tabel} (1,986) maka disimpulkan menolak H_0, artinya kondisi demografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

2. Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) atau 0,05. Karena nilai Sig.< α maka disimpulkan untuk menolak H_0, yang berarti kondisi psikografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α=5% terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

   Nilai t_{hitung} (4,033) > t_{tabel} (1,986) maka disimpulkan menolak H_0, artinya kondisi psikografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan

terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

3. Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,015 lebih kecil jika dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) atau 0,05. Karena nilai Sig.< α maka disimpulkan untuk menolak H_0, yang berarti kondisi geografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α=5% terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

   Nilai t_{hitung} (2,487) > t_{tabel} (1,986) maka disimpulkan menolak H_0, artinya kondisi geografis nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri..

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikansinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0,5 maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh varibel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan uji SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526,488	3	175,496	97,550	,000[b]
	Residual	165,512	92	1,799		
	Total	692,000	95			

a. Dependent Variable: Penggunaan Mobile Banking

b. Predictors: (Constant), Kondisi Geografis, Kondisi Psikografis, Kondisi Demografis

Sumber : Data Primer Yang Telah Diolah, 2019

Dalam tabel ANOVA diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 97,550 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil jika dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) atau 0,05. Karena nilai sig. < α maka H_0 ditolak, H_1 diterima. Dengan ini berarti terdapat pengaruh dan signifikan secara statistik pada α = 5% antara variabel kondisi demografis (X_1), psikografis (X_2), dan geografis nasabah (X_3) terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.

Nilai F_{hitung} (97,550) > F_{tabel} (2,70) maka H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya kondisi demografis (X_1), psikografis (X_2), dan geografis nasabah (X_3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan secara statistik pada α 5% terhadap penggunaan *mobile banking* di PT. Bank Muamalat Tbk KCU Kediri.