

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK*
(DIN)
(Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



OLEH

NURUL AINI

931420418

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK*
(DIN)**

(Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)

NURUL AINI

9314.204.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i.
NIDN. 2010078901

NOTA DINAS

Kediri, 18 Juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurul Aini
NIM : 9314.204.18
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i.
NIDN. 2010078901

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Juli 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri
Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurul Aini
NIM : 9314.204.18
Judul : Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 12 Juli 2023 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum Wr.Wr.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2001

Pembimbing II



Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i.
NIDN. 2010078901

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN MUAMALAT *DIGITAL ISLAMIC NETWORK*
(DIN)

(Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun)

NURUL AINI
9314.204.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 12 Juli 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Arif Zunaidi, S.H.I, M.E.I.
NIDN. 2007048202


(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 19740528 200312 2001


(.....)

3. Penguji II

Dr. Muhammad Wildan Fawa'id, M.EI
NIP. 19901020 201903 1006


(.....)

Kediri, 18 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




H. Imam Annas Mughlin, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Aini

NIM : 931420418

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : aininurull321@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN LAYANAN MUAMALAT DIGITAL ISLAMIC
NETWORK (DIN) (Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di
Bank Muamalat KCP Madiun)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 21 Desember 2023

Penulis

(Nurul Aini)

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ

Artinya: “...Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu...” (Q.S Al-Baqarah: 185)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teruntuk kedua orang tua saya Bapak Sarmo dan Ibu Siti Aisah, yang selalu menguatkan saya serta mendoakan saya sehingga sampai pada tahap ini, serta kakak saya Lailaitul Qodriyah, adik-adik saya Hanif Abdurrohman dan Aziz Nur Fauzi yang selalu memberikan dukungannya kepada saya.
2. Kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Bapak Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i. yang telah dengan sabar membimbing dan juga arahan kepada penulis serta membagikan ilmu, pengetahuan dan pengalamannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan Sekar Novita Sari, Annisa Ayunda Solikhah, Anna Wulandari, Nadia Riski Saputri, Nur Kholis, dan Muhammad Zidane Masheva yang telah membantu serta mensupport penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
4. Teruntuk almamater IAIN Kediri yang saya banggakan.

Tiada kata yang dapat terucap selain ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya atas segala bantuan dan dukungan serta doa yang dipanjatkan.

ABSTRAK

NURUL AINI. (2023). Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. Dan Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) (Studi Pada Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Keputusan Nasabah

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi bebas dari usaha, yang artinya mudah untuk digunakan. Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan seseorang akan manfaat dalam penggunaan suatu teknologi. Selain persepsi manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting lainnya dalam penggunaan layanan perbankan yaitu *mobile banking*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan keputusan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun. Selain itu, untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan terhadap keputusan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu hasil observasi atau pengamatan atas suatu hal yang bisa dinyatakan dalam angka. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan data statistik untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi di masyarakat. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 248 nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X1 (Persepsi kemudahan), X2 (Persepsi Kebermanfaatan) dan variabel Y (Keputusan Nasabah) berada dalam kategori cukup baik. Hasil uji determinasi nilai *R square* yaitu 0,333 yang berarti variabel persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh sebesar 33,3% terhadap variabel keputusan nasabah menggunakan layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI., selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM sebagai pembimbing saya dan bapak Dr. Mohamad Anang Firdaus, M.Pd.i. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada Bank Muamalat KCP Madiun terimakasih telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini terutama kepada bapak Affandi Sophia Wijaya sebagai *Branch Manager* Bank Muamalat KCP Madiun yang telah mendampingi dan membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak, ibu, kakak dan adik-adikku yang selalu mencurahkan kasih sayang. memberikan doa dan juga motivasi kepada penulis.

7. Seluruh tema-teman IAIN Kediri seperjuangan dan seimbang. Terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karenanya kritik dan saran sangat dibutuhkan agar mampu melakukan hal yang lebih baik lagi untuk kedepannya demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan dari berbagi pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada pembacanya. Amin Yarobbal'amin.

Kediri, 25 Mei 2023

Nurul Aini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Batasan Penelitian	15
F. Telaah Pustaka	16
G. Hipotesis Penelitian.....	19

BAB II PEMBAHASAN

A. Perilaku Konsumen	22
B. Presepsi Kemudahan	25
C. Presepsi Kebermanfaatan	27
D. Keputusan Nasabah	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Variabel Penelitian	34
D. Definisi Operasional	35
E. Populasi dan Sampel	37
F. Sumber Data	38
G. Metode Pengumpulan	39
H. Instrumen Penelitian	40
I. Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	50
B. Deskripsi Responden	57
C. Deskripsi Data	60
D. Analisis Data	65

BAB V PEMBAHASAN

A. Presespsi Kemudahan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun	79
B. Presespsi Kebermanfaatan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun	81
C. Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun	83
D. Pengaruh Presespsi Kemudahan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun.....	86
E. Pengaruh Presespsi Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun	87
F. Pengaruh Presespsi Kemudahan dan Presespsi Kebermanfaatan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun	88

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Bank Syariah di Madiun Tahun 2023	4
Tabel 1.2 Fitur Limit Muamalat DIN.....	7
Tabel 1.3 Biaya Transaksi Muamalat DIN	8
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2019-2021	10
Tabel 1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Muamalat DIN	11
Tabel 3.1 Indikator Presepsi Kemudahan (X1).....	35
TABEL 3.2 Indikator Presepsi Kebermanfaatan (X2).....	35
Tabel 3.3 Indikator Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN (Y)	36
TABEL 3.4 Skor Jawaban Angket.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan Muamalat DIN.....	59
Tabel 4.5 Uji Validitas X1 (Presepsi Kemudahan).....	61
Tabel 4.6 Uji Validitas X1 (Presepsi Kebermanfaatan).....	61
Tabel 4.7 Uji Validitas Y (Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN)	62

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Presepsi Kemudahan	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Presepsi Kebermanfaatan	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN Sebelum Uji Coba.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN Setelah Uji Coba	65
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Presepsi Kemudahan, Presepsi Kebermanfaatan Dan Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN.....	65
Tabel 4.13 Kategorisasi Presepsi Kemudahan (X1)	67
Tabel 4.14 Kategorisasi Presepsi Kebermanfaatan (X2)	67
Tabel 4.15 Kategorisasi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Muamalat DIN.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Berganda	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 struktur organisasi bank muamalat indonesia KCP Madiun	55
Gambar 4.2 Hasil uji heterokedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 2 Hasil Uji Penelitian.....	102