

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN DAN CITRA BANK,
KETERSEDIAAN FITUR, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
(Studi Kasus Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri
KCP Kaliurang)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
NADIA ULFA
15820158**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

**ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN DAN CITRA BANK,
KETERSEDIAAN FITUR, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN
TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING
(Studi Kasus Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri
KCP Kaliurang)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:
NADIA ULFA
15820158**

**PEMBIMBING
JOKO SETYONO, S.E., M.Si
NIP:19730702 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-219/Un.02/DEB/PP.00.9/02/2020

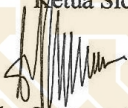
Tugas akhir dengan judul : ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN DAN CITRA BANK, KETERSEDIAAN FITUR, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NADIA ULFA
NIM : 15820158
Telah diujikan pada : Rabu, 19 Februari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR
Ketua Sidang


Joko Setyono, S.E., M.Si

NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I


Farid Hidayat, S.H., M.S.I
NIP. 19810726 201503 1 002

Penguji II


Dian Nuriyah Solissa, S.H., M.Si
NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 25 Februari 2020



Dr. H. Syafiq Mahmudah Hanafi, M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Nadia Ulfa

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nadia Ulfa
NIM : 15820158
Judul Skripsi : “ Analisis Pengaruh Manajemen dan Citra Bank, Ketersediaan Fitur, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Februari 2020

Pembimbing

Joko Setyono, S.E., M.Si

NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Ulfa

NIM : 15820158

Prodi : Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Manajemen dan Citra Bank, Ketersediaan Fitur, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 18 Februari 2020

Penyusun



Nadia Ulfa

NIM. 15820118

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadia Ulfa

NIM : 15820158

Program Studi : Perbankan Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

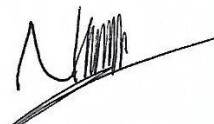
“Analisis Pengaruh Manajemen dan Citra Bank, Ketersediaan Fitur, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penyusun/penyusun dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Februari 2020

Yang menyatakan,



Nadia Ulfa
15820158

MOTTO

Berpikir besar kemudian bertindak – Tan Malaka



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk keluargaku, terkhusus untuk kedua orang tua yang telah memberi motivasi hingga akhirnya tugas akhir ini selesai dengan mestinya dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah dalam mengerjakan tugas akhir sehingga dapat diselesaikan dengan baik.



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)

ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'Marbuttah

Semua *ta'* marbuttah ditulis dengan *h*, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap

dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
الأولياء كرامة	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>

4. dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَنْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama

Syamsiyyah tersebut

السَّامَاءُ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang tidak pernah melakukan kesalahan dan kekhilafan dalam mengguyurkan limpahan nikmat kepada penulis, baik nikmat sehat maupun nikmat sempit, untuk menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini dengan lancar. Shalawat beriringan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda alam kita, sang revolusioner Islam, yakni *habibina wa maulana* Muhammad SAW. Tanpanya, penulis tidak akan mampu memiliki contoh nyata yang mampu dijadikan penyemangat dalam segala aktifitasnya. Semoga nilai-nilai yang diajarkan oleh beliau senantiasa terpatri dalam diri dan benak penulis. Sehingga mampu mewujudkan teladan yang nyata bagi masyarakat.

Penyusunan laporan ini takkan mungkin dapat dicapai oleh penulis secara individu. Sebagai makhluk sosial, dan sebagai penerap ilmu sosial, penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu demi tersusunnya laporan ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi Ph.D., selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
3. Bapak Joko Setyono SE, M.Si., selaku kepala Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, perbaikan dengan penuh kesabaran serta memberi dukungan dari awal proses skripsi sampai tahap akhir skripsi.

4. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, Spd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staff dan karyawan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
6. Arif Triyono Supriyadi selaku *Branch Operation & Service Manager* BSM KCP Kaliurang yang telah memberikan izin untuk penulis melaksanakan penelitian skripsi.
7. Segenap Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang yakni mas Yusuf, bang Jajang, bang Hasballah, mbak Nana, mbak Dessy, mbak Okta, dkk. yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, motivasi, dan informasi selama penelitian berlangsung.
8. Ibu dan ayah, selaku orang tua terbaik dan motivator terhebat bagi saya serta saudara perempuan saya yang selalu mendukung lahir dan batin, dari awal perjalanan saya kuliah sampai skripsi ini terselesaikan;
9. Sahabat-sahabatku tersayang, Annisa Rahmawati, Hernita Effendi, Rizza Erlin, Shofiyani Ismalia, Enggar Windiantari, Anggie Novitasari, Uswatun Chasanah, Wilatul Wirda, Dwi Danan Sari, Putri Widya Satiti, Dedat Dekorocy, Deby Wahyu.
10. Sahabat-sababat KKN kelompok 3 dusun Sreyal Magelang, Tri kodariya nisa, Yois ikining Saras, Adeliyani Abidin, Yuslia, Ainur Rizki, Hari Wibowo, dan Alwi Habibi.

11. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2015 dan Squad Kelas D yang menemani dan tak henti-hentinya saling menyemangati dan semua pihak yang telah membantu serta banyak memberi masukan.
12. Teruntuk adik-adik kelas terbaikku, Irma N, Anita Wika, Putri Monalisa, Nidia Fadilah, Aradhea Andini, Galang Semesta, Muhammad Zuhdi, dan Squad *Marketing* 2016.

Di samping itu, penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis memohon kritik dan saran dari pembaca dan penguji guna menjadi bahan yang membangun bagi kemampuan analisis maupun menulis dari penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik sebagai referensi maupun sebagai perbaikan bagi laporan lain.

Yogyakarta, 18 Februari 2020
Hormat Saya,

Nadia Ulfa
NIM. 15820158

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8

C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
1. TAM (Technology Acceptance Model)	13
2. Perilaku Konsumen	14
3. Penggunaan Mobile Banking	18
4. Manajemen dan Citra Bank.....	21
5. Ketersediaan Fitur	23
6. Kemudahan.....	25
7. Keamanan.....	27
B. Telaah Pustaka	29
C. Pengembangan Hipotesis	32
D. Kerangka Berfikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Sumber Data.....	38
B. Populasi dan Sampel	39

C. Definisi Operasional Variabel.....	41
D. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Instrumen Penelitian.....	45
2. Uji Asumsi Klasik	46
3. Pengujian Hipotesis.....	49
4. Analisis Linier Berganda.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Karakteristik Responden.....	52
B. Analisis Statistik Deskriptif	56
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
D. Uji Asumsi Klasik.....	62
E. Uji Regresi Linier Berganda	66
F. Hasil Uji Hipotesis.....	68
G. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian.....	90
C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	29
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Variabel Operasional.....	42
Tabel 4.1 Tabel Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Usia	53
Tabel 4.3 Tabel Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.4 Tabel Profesi	55
Tabel 4.5 Tabel Rentang Waktu	56
Tabel 4.6 Tabel Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Manajemen dan Citra Bank	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur.....	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kemudahan	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Keamanan	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Penggunaan Mobile Banking.....	60
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.17 Uji Hasil Koefisien Determinasi	68

Tabel 4.18 Uji F	69
Tabel 4.19 Uji T	70
Tabel 4.20 Jawaban Kuesioner Variabel Manajemen dan Citra Bank.....	73
Tabel 4.21 Jawaban Kuesioner Variabel Ketersediaan Fitur	75
Tabel 4.22 Jawaban Kuesioner Variabel Kemudahan	77
Tabel 4.23 Jawaban Kuesioner Variabel Keamanan.....	79



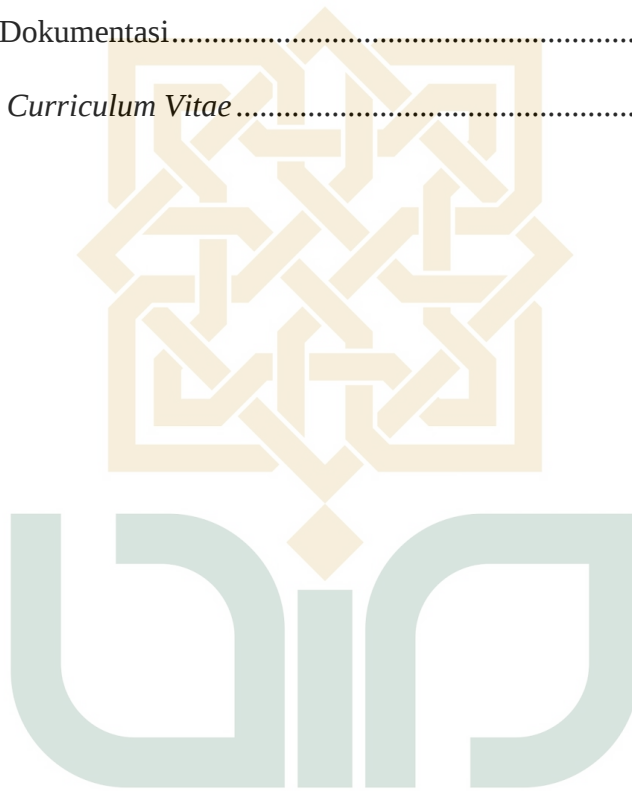
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Ponsel Pintar di Indonesia Tahun 2014-2019	6
Gambar 2.1 TAM (Technology Acceptance Model)	14
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 Normal Probability Plot	63
Gambar 4.2 Scatterplot	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	i
Lampiran 2 : Data Jawaban Responden	vi
Lampiran 3 : DataResponden	xxi
Lampiran 4 : Hasil Output SPSS 20	xxiii
Lampiran 5 :Dokumentasi.....	xxxii
Lampiran 6 : <i>Curriculum Vitae</i>	xxxiii



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen dan citra bank, ketersediaan fitur, kemudahan dan keamanan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri kcp kaliurang. penelitian ini bersifat study kausal yang bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode sampel konvinien. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda dengan IBM SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur dan kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri KCP Kaliurang. Manajemen dan citra bank tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri KCP Kaliurang. Sedangkan Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri KCP Kaliurang.

Kata kunci : Manajemen dan Citra Bank, Ketersediaan Fitur, Kemudahan, Keamanan.



ABSTRACT

This study discusses the understanding of bank management and image, discusses features, discusses and security of the use of mobile banking in Islamic banks independently in Kaliurang. This study studies causal studies that are intended to find out whether one variable can affect another variable. The sample in this study amounted to 100 respondents using a conventional sample method. Data in this study were obtained through questionnaires and interviews. Data analysis methods used in this study are the validity test, reliability test, classic assumption test, and multiple linear regression analysis with IBM SPSS 20.

The results of this study prove the facts that support the features and significant positive facilities for the use of mobile banking Mandiri Islamic banks Kaliurang KCP. The management and image of the bank are insignificant towards the use of the Mandiri Syariah Sharia mobile banking bank Whereas Safe Security is a significant negative effect on the use of the Kaliurang KCP Mandiri Syariah mobile banking bank.

Keywords: Image Management and Bank, Opening Features, Ease, Security.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan banyak diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis disektor perbankan. Pemanfaatan teknologi secara tepat juga harus diperhatikan, untuk meminimalkan resiko operasional, agar perbankan mampu beroperasi lebih efisien. Teknologi mengubah aturan permainan bagi layanan dengan cara mendasar. Perbankan berubah memiliki kemampuan untuk menjadi bank *online* dan via aplikasi *mobile*. Banyak nasabah yang sudah jarang terlihat di lobi bank atau berinteraksi dengan karyawan lagi. Saat ini layanan perbankan sudah merupakan kebutuhan masyarakat, transaksi perbankan merupakan suatu keharusan. Untuk memudahkan transaksi perbankan, ditawarkan suatu produk yaitu *mobile banking*. Nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking*. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk dengan teknologi informasi

semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan *customer service*.

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancara dan kemudahan kegiatan perbankan.

Keefektifan dan keefesienan nasabah untuk melakukan transaksi *mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung dengan adanya seluler dan internet. Setiap orang yang memiliki ponsel bisa dapat menggunakan layanan *mobile banking*. Adanya kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Penggunaan *mobile banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif dan efisien. Kondisi ini berakibat konsumen tidak dapat memaksimalkan manfaat dari penggunaan *mobile banking*.

Di Indonesia *mobile banking* bukanlah merupakan hal yang asing lagi, telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasbahnya dengan cara memberikan fasilitas perbankan berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi atau

bisnis. Indonesia termasuk dalam kategori negara -negara *mobile first* (Otoritas Jasa Keuangan, 2016) yang sebagian besar masyarakatnya lebih senang berinternet melalui perangkat *mobile* dibandingkan dengan perangkat lainnya. Segala hal mengenai *mobile* begitu mudah diterima dan diadopsi oleh masyarakat Indonesia.

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk menjelaskan informasi yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi, dalam kasus *mobile banking*, adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dikembangkan oleh Davis (1986) dalam (Hapsara, 2014) yang memperkenalkan dua variabel kunci yaitu *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang memiliki relevansi untuk memprediksi sikap penerimaan pengguna terhadap teknologi (*Acceptance of IT*).

Variabel yang diamati dalam penggunaan *mobile banking* yaitu manajemen dan citra bank. Asker dan Keller (dalam Sulistriani, 2008: 14) menyatakan bahwa reputasi perusahaan (*corporate reputation*) adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan. Manajemen oleh Rambut Lupiyoadi (2003:5), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk terciptanya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Citra atau *image* menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik

tentang perusahaan dan keseluruhan dan produknya. *Image* dipengaruhi oleh banyak faktor diluar kontrol perusahaan (Kotler, 2000 :296). Penelitian yang dilakukan oleh Dede Dzurotun Nisa, dkk, bahwa variabel manajemen dan citra bank berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *internet banking*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku seseorang akan penggunaan suatu teknologi dinformasi, salah satunya didasari oleh manajemen dan cintra bank yang terpercaya.

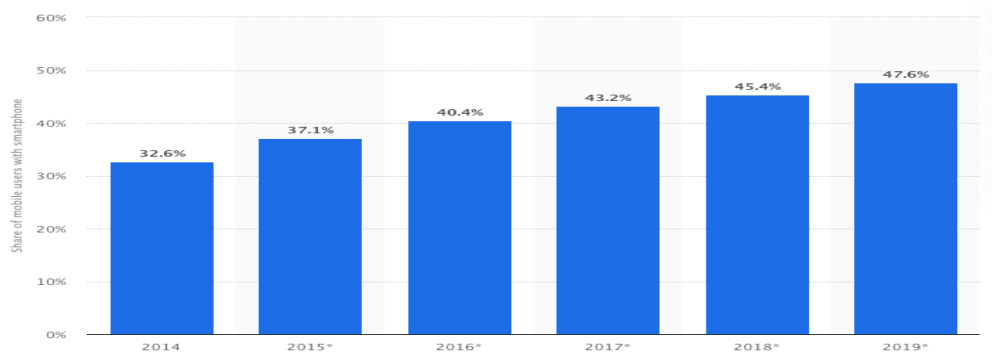
Ketersediaan Fitur, Menurut Ainschough dan Luckett dalam Pranidana (2011:21) fitur merupakan perlengkapan untuk interaktivitas nasabah, adalah kriteria penting yang menarik perhatian para nasabah di dalam penyampaian jasa *internet banking*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Poon, 2008), variabel ketersediaan fitur, berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna layanan *e-banking*. Dengan adanya fitur-fitur yang menarik dan juga pembaruan fitur-fitur yang ada, maka ini akan meningkatkan nasabah pengguna *e-banking*.

Kemudahan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam penggunaan *mobile banking*. Menurut Jogiyanto (2007: 115) persepsi kemudahan penggunaan ini merupakan salah satu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hapsara (2015) variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perilaku seseorang terhadap penggunaan suatu

teknologi informasi, salah satunya didasari oleh kemudahan penggunaan yang didapatkan ketika menggunakannya.

Keamanan, Menurut Mahardika dan Basuki (2011: 147) adalah kemampuan untuk melindungi informasi *internet banking* dari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi (2014), bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin aman suatu aplikasi mobile banking maka ini akan meningkatkan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* itu sendiri.

Menurut penelusuran Tim Riset CNBC, dulu sebelum ada *mobile banking* dan *internet banking* untuk mentransfer uang saja perlu pergi ke cabang atau ATM. Namun sekarang tak perlu repot, tinggal keluarkan gadget dari saku buka aplikasinya dan kirim sejumlah nominal yang diinginkan. Di Indonesia setidaknya ada dua faktor utama yang mendorong pergeseran pola perilaku tersebut. Pertama adalah penetrasi internet dan ponsel pintar yang cukup tinggi di Indonesia. Menurut studi yang dilakukan oleh Statista, jumlah pengguna ponsel pintar di Indonesia tiap tahunnya meningkat dan di prediksi akan terus meningkat.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Ponsel Pintar di Indonesia Tahun 2014-2019

Disamping itu, jumlah masyarakat Indonesia yang terhubung ke internet juga terus bertumbuh. Studi yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menyebutkan bahwa pada 2018 sebanyak 171 juta orang Indonesia terhubung ke internet. Jumlah tersebut setara dengan hampir 65% dari total populasi.

Faktor kedua yang juga membuat orang Indonesia mulai beralih ke digital banking adalah karakter orang Indonesia yang dibidang keranjinan teknologi. Lembaga konsultan global kenamaan Mckinsey dan Company melakukan survei terhadap lebih dari 900 responden nasabah bank di Indonesia pada 2017. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nasabah perbankan Indonesia antusias menggunakan layanan perbankan digital. Jumlah ini melampaui negara lain seperti Malaysia, Thailand, dan Vietnam.¹

Di Indonesia, *mobile banking* tidak hanya diperkenalkan oleh perbankan konvensional, namun juga dikembangkan pula oleh bank-bank syariah. Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM)

¹ Tirta Citradi. Digital Banking, Benarkah Bank Tidak Butuh Cabang Lagi?. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>, akses 12 Februari 2020

juga meluncurkan layanan keuangan *mobile banking* yang dikenal dengan BSM *mobile*.

Sebagai aplikasi, Mandiri syariah *mobile* selalu mendapat pembaruan atau *improvement* secara reguler sejak pertama kali dirilis. Tujuannya supaya aplikasi ini bisa mengikuti laju gaya hidup digital nasabahnya.

Menurut *project Manajer Region Head* BSM Kanwil V Semarang Iman Himawan Ridwan di Solo, Jum'at. Ia mengatakan jika nasabah sudah mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui *play store*, secara otomatis logo BSM terdapat pada salah satu tombol percakapan. Pihaknya berharap dengan adanya kemudahan tersebut jumlah pengguna *mobile banking* BSM bisa meningkat 100 persen. Memang indikasi kenaikan selalu terlihat, sebelumnya jumlah pengguna *mobile banking* sebanyak 588.000 dengan jumlah transaksi mencapai 1.016.000 kali. Saat ini angka tersebut meningkat menjadi 973.000 pengguna dengan jumlah transaksi 2.293.000 kali,” katanya. Meski demikian, angka tersebut masih relatif rendah jika dibandingkan jumlah nasabah BSM secara nasional mencapai 8 juta orang.²

Terdapat lebih dari 72 fitur di Mandiri Syariah *Mobile* yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Mulai dari fitur berbagi dan beribadah seperti tarik tunai tanpa kartu ATM, registrasi Mandiri Syariah *Mobile* di ATM, berbagai top up, paket data telpon, transaksi dengan berbagai *market place*, informasi portofolio rekening dana pembiayaan hingga

² Aris wasita. BSM dongkrak jumlah pengguna mobile banking. <https://www.google.com/amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1176351/bsm-dongkrak-jumlah-pengguna-mobile-banking>, akses 24 November 2019).

fitur khas bank syariah seperti waktu sholat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat, juz amma, asmaul husna, dan lainnya.

Disini penulis mengambil objek penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dikarenakan Bank Syariah KCP Kaliurang menjadi salah satu cabang pembantu Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta yang terhitung memiliki nasabah yang cukup banyak dan memiliki tempat yang cukup strategis.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Mandiri, pengguna BSM *mobile banking*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Manajemen dan Citra Bank, Ketersediaan Fitur, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Apakah manajemen dan citra bank berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
2. Apakah Ketersediaan fitur berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?

4. Apakah keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh manajemen dan citra bank terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ketersediaan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh keamanan terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan ilmu yang penulis peroleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang perbankan, Selain itu juga sebagai wahana untuk menambah wawasan pengetahuan serta pemikiran yang berhubungan dengan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas penggunaan *mobile banking*.

3. Bagi pembaca

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi tambahan mengenai pengaruh dari manajemen dan citra bank, ketersediaan fitur, kemudahan, dan keamanan. Selain itu juga dapat memberikan informasi mengenai penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah tentang penelitian ini dan mengapa penelitian ini penting untuk dilakukan. Kemudian pada bab satu ini dijelaskan mengenai rumusan masalah yang menjadi pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya pada bab ini dijelaskan mengenai tujuan dan manfaat penelitian dimana tujuan penelitian menjelaskan mengenai sesuatu yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sedangkan manfaat penelitian menjelaskan manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini baik untuk peneliti maupun untuk perusahaan. Kemudian yang terakhir yaitu sistematika pembahasan dimana pada sistematika pembahasan

dijelaskan mengenai uraian singkat dari setiap bab yang ada di skripsi ini.

BAB II : Landasan teori

Bab ini akan dijelaskan mengenai empat pokok pembahasan yaitu telaah pustaka, dasar teori, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis. Pada telaah pustaka dijelaskan mengenai acuan-acuan dari penelitian terdahulu dan apa yang membedakan penelitian ini dari penelitian yang pernah dilakukan. Pada bagian dasar teori dijelaskan mengenai teori-teori yang relevan yang digunakan untuk memprediksi fenomena atau fakta sesuai dengan topic yang dibahas. Kemudian di bagian kerangka pemikiran disajikan mengenai gambaran atau model penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini untuk masing-masing variabel. Pada bagian yang terakhir mengenai pengembangan hipotesis berisi tentang upaya untuk merumuskan hipotesis yang dibangun dari teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli maupun dari penelitian sebelumnya.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang secara umum menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Pada bab ini dijelaskan mengenai bentuk penelitian dan tujuan penelitian. Selanjutnya dijelaskan mengenai populasi dan teknik sampel yang

digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai definisi operasional dari masing-masing variabel dan pengukuran (konstruk) variabel. Serta yang terpenting pada bab ini dijelaskan mengenai alat pengujian hipotesis beserta asumsi-asumsi yang digunakan untuk mengolah data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi deskripsi obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan mendalam mengenai hasil temuan dan menjelaskan implikasinya. Pada bab ini dikemukakan mengenai proses analisis sesuai dengan alat analisis yang digunakan oleh peneliti. Setelah itu dikemukakan pembahasan yang merupakan penafsiran dari peneliti yang dapat mendukung, tidak sama, atau bertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya atau teori yang digunakan sebagai dasar argumentasi hipotesis.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan berisi penjelasan singkat mengenai hasil dari pengujian hipotesis dan diskusi atas hasil yang telah dilakukan. Kemudian pada bagian saran berisi tentang keterbatasan penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya maupun penerapan dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara manajemen dan citra bank terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,959 < 1,985$) dan nilai yang signifikan lebih besar dari 0,05 ($0,053 > 0,05$).
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,090 > 1,985$) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,039 < 0,05$).
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,960 > 1,985$) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$).
4. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri t_{hitung} ($-0,2833 < 1,985$) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$).

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat menyampaikan beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Nasabah

Penelitian ini dapat digunakan oleh nasabah sebagai acuan dalam pengambilan keputusan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai bank umum syariah bagi peneliti maupun bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti topik sejenis. Selain itu juga dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi kepustakaan pihak kampus.

3. Bagi Perusahaan

Pihak Manajemen Bank Syariah Mandiri dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mencari indikator apa saja yang dirasa kurang optimal oleh pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, sehingga dapat dilakukan evaluasi guna meningkatkannya. Dan untuk indikator yang dirasa sudah optimal, maka Bank Syariah Mandiri dapat terus menjaga konsistensi agar dapat bersaing dengan *mobile banking* bank lain.

C. Saran

Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih baik dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal diantaranya:

1. Bagi perusahaan

Dilihat dari karakteristik responden yang telah dihimpun, sebagian besar terdoro dari nasabah usia produktif (15-64 tahun) sehingga sebaiknya Bank Syariah Mandiri memberikan layanan keuangan berbasis mobile banking yang sesuai minat dan kebutuhan para nasabah usia produktif.

2. Bagi Akademisi

Bagi penelti selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut berkaitan dengan penggunaan mobile banking pada bank syariah. Dengan menambah periode penelitian serta jumlah sampel, mengganti objek penelitian pada bank tertentu, mengganti proksi yang digunakan, dan menambah variabel penelitian lain sehingga dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung. Pustaka Setia.
- Emzir. 2008. *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitstif*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Davis, F.D (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Acceptance of Information System Technology*. MIS Quarterly, Vol. 13, No.3,pp 319-340.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Cetakan Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, Philip & Amstrong, (2014): *Principle Of Marketing Management*, 15th edition, New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. 15 ed. Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat: Jakarta.
- Mahardika dan basuki (2011). *Factor Determining Acceptance Level of Internet Banking Implemaentation*. Journal of economics, Business, And Accountancy Ventura: 169
- Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Morissan. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2015. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.

- Jogiyanto, 2008. *Sistem Teknologi Informasi*. edisi III Yogyakarta. Andi.
- Rahardjo, Budi. 2005. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: Pt, Insan Indonesia.
- Sekaran, Uma. Roger Bougie, 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep Tori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharyadi dan Purwanto S.H. 2011. *Statiska untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. 2012. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaparrudin. 2017. *Ilmu Ekonomi Mikro Islam*. Yogyakarta: Trust media Publishing.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Williams, S., et al. 2011. *Competing with the Mega-Banks through Mobile & Web Channels*. *Presentantion Gonzo Publication*. Cornerstone Advisors, INC: Scottsdal.

Jurnal

- Poon, W. C. 2008. *Users' Adoption of E-Banking Service: The Malaysian Perspective*. *Jounal Of Business & Industrial Marketing* 23/1 59-69.

- Gerrard, P. & cunnigham, J. (2003). *The diffusion of internet banking among Singapore consumers International Journal of Bank Marketing*, 21(1), 16-28.
- Hapsara, R,F. 2015. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (studi pada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Kartasura)*. Naskah Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Tirtana, Irwan., dan Shinta Permata Sari. 2014. *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Akuntansi. ISBN: 978-602-70429-2-6.
- Dede Dzurotun Nisa, Tyaz Silvi Ariyani, dan Karino Oktaviani. 2013. *Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri*. Jurnal Manajemen. Vol 13 No 1.
- Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Studi Manajemen. Vol 8 No 1).
- Chitra Laksmi Rithmaya. 2016. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking*. Journal of Research in Economics and Management. Vol 16 No 1.
- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara. 2018. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Perspsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Administrasi Bisnis.Vol 62 No 1.

Tryas Chasbiandani. 2019. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI. Vol XIX No 1.

Syamsul Hadi. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia.

Shankar, A. 2016. *Factors Affecting Mobile Banking Adoption Behavior in India*. *Journal Of Internet Banking and Commerce*, 21(1): h. 1-24.

Ahmad dan B. S. Prambudi. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada program Layanan Internet Banking BRI)* Jurnal Studi Manajemen. 8(1): 1-11.

Yousafzai, S.Y. (2003). *A proposed model of e-trust for electronic Banking*. *Journal Technovation*, 23(11):21.

Skripsi

Yulisa Saptawati. 2018. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pasa PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Bulukumba*. Skripsi. Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makasar.

Dian Lusita Nofitasari. 2017. *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Bank Syariah DI Surakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Mario Ledesmen. 2018. *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan*

Internet Banking. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Windiantari, Enggar. 2018. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko Dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Musi Rawas Di Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Risma Afifah. 2017. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Erfna Indriyani. 2018. *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pranidana, Sauca Ananda. 2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klil-BCA*. Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Thesis

Palupi, Endah Dwi, (2006). *Analisis Pengaruh Corporat Image Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Apotek Padma Surakarta*. Thesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Website

<https://www.google.com/amp/s/m.antaranews.com/amp/berita/1176351/bs-m-dongkrak-jumlah-pengguna-mobile-banking>, akses 24 November 2019

<https://m.liputan6.com/tekno/read/3065566/6-tips-keamanan-yang-perlu-diperhatikan-pengguna-mobile-banking>, akses 14 November 2019.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20191108163942-37-113840/digital-banking-benarkah-bank-tidak-butuh-cabang-lagi>, akses 12 Februari 2020

