

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(STUDI KASUS MASYARAKAT KABUPATEN BANTUL)



SKRIPSI

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

**Oleh :
Inayatul Muna
NIM. 18108020082**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE
BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(STUDI KASUS MASYARAKAT KABUPATEN BANTUL)



SKRIPSI

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

Oleh :

Inayatul Muna

NIM. 18108020082

Dosen Pembimbing

Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I.

NIP. 19871207 201903 1 009

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

2022



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

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-681/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : INAYATUL MUNA
Nomor Induk Mahasiswa : 18108020082
Telah diujikan pada : Jumat, 01 April 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Jeihan Ali Azhar, S.Si.,M.E.I
SIGNED

Valid ID: 62e94dced7b5f



Penguji I

Hasan Al Banna, SEI., M.E
SIGNED

Valid ID: 6296731253e85



Penguji II

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
SIGNED

Valid ID: 62e94a62a5d89



Yogyakarta, 01 April 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 62a96a117afdc

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Inayatul Muna

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 memperbaiki seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Inayatul Muna

NIM : 18108020082

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Bantul)

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 berharap agar skripsi Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Maret 2022

Pembimbing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I.
NIP. 19871207 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inayatul Muna
NIM : 18108020082
Prodi : : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Bantul)” 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 dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 22 Maret 2022

Penyusun



Inayatul Muna
Inayatul Muna

NIM. 18108020082

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPETINGAN
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inayatul Muna
NIM : 18108020082
Program Studi : Perbankan Syariah
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 :

“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi”

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 memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta
Pada Tanggal 22 Maret 2022



(Inayatul Muna)

HALAMAN MOTTO

“Jadilah bermanfaat dan jangan banyak sambat”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tua, Ibu dan Bapak tercinta Ibu Duriyatun dan Bapak Muhammad Ihsan/Maryono, yang tak henti-hentinya selalu memberikan cinta, kasih sayang, bimbingan, motivasi dan doa untuk anaknya.

Untuk teman-teman yang sudah memberikan banyak motivasi dan ilmunya.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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 0543 b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Ĵim	j	je
ح	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye

س	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
د	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
ج	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef
ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عده	Ditulis	'iddah

C. Konsonan Tunggal

Semua tā' marbūḥah ditulis dengan h, baik berada pada akhir 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.

3. Kasrah + yā' mati كريم	ditulis	ī
	ditulis	<i>karīm</i>
4. Dammah + wāwu mati فروض	ditulis	ū
	ditulis	<i>furūḍ</i>

F. Vokal Rangka

1. fathah + yā' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf "a"

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوَى الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>ẓawī al-furūḍ</i>
أَهْلُ السَّنَةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Bantul)”**. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpah-curahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, Keluarga dan Sahabatnya.

Alhamdulillah atas ridho Allah SWT dan bantuan dari semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terealisasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini sudah sepatutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga
3. Ruspita Rani Pertiwi, selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah
4. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini
5. Joko Setyono, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.
7. Seluruh staff dan karyawan bagian Tata Usaha FEBI UIN Sunan Kalijaga atas pelayanannya
8. Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia FEBI UIN Sunan Kalijaga
9. Grup hadroh Nurussyabab PMII FEBI UIN Sunan Kalijaga.
10. Organisasi Senat Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga sebagai

wadah saya berproses.

11. Kedua orang tua saya, Ibu Duriyatun dan Bapak Muhammad Ihsan/Maryono yang selalu mendukung dan mendo'akan demi kelancaran skripsi ini.
12. Kakak tercinta, Mas Ibnu Nashir yang selalu memberikan semangat untuk adiknya.
13. Seluruh keluarga besar Bani Utsmaniyah yang selalu memberikan do'a terbaiknya.
14. Seluruh teman-teman Tasywiqul Qulub yang selalu memberikan dukungannya.
15. Seluruh rekan dan rekanita PAC IPNU IPPNU Kapanewon Bantul Kota.
16. Untuk seluruh sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan bantuan dan mendukung saya dalam keadaan suka maupun duka.
17. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2018, terima kasih telah menemani dan saling membantu selama perkuliahan.
18. Seluruh responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner
19. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi berkembangnya pengetahuan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 18 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kerangka Teori.....	12
B. Telaah Pustaka	21
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Sumber Data Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	35

D. Instrumen Penelitian	37
E. Jenis Variabel	38
F. Metode Analisis Data	43
G. Alat Analisis	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Analisis Deskriptif	51
C. Pengujian Hipotesis	54
D. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	37
Tabel 3.2 Definisi Variabel Dependen.....	38
Tabel 3.2 Definisi Variabel Independen	40
Tabel 3.4 Definisi Variabel Moderasi.....	42
Tabel 3.5 Skala Pengukuran PLS.....	47
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Data Usia.....	52
Tabel 4.3 Data Domisili	53
Tabel 4.4 Discriminant Validity.....	56
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability	58
Tabel 4.6 Nilai Cronbachs Reliability.....	59
Tabel 4.7 Nilai Composite Reliability After Moderating	61
Tabel 4.8 Nilai Cronbachs Reliability After Moderating.....	61
Tabel 4.9 Nilai AVE	62
Tabel 4.10 Hasil R Square	63
Tabel 4.11 Hasil F Square.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

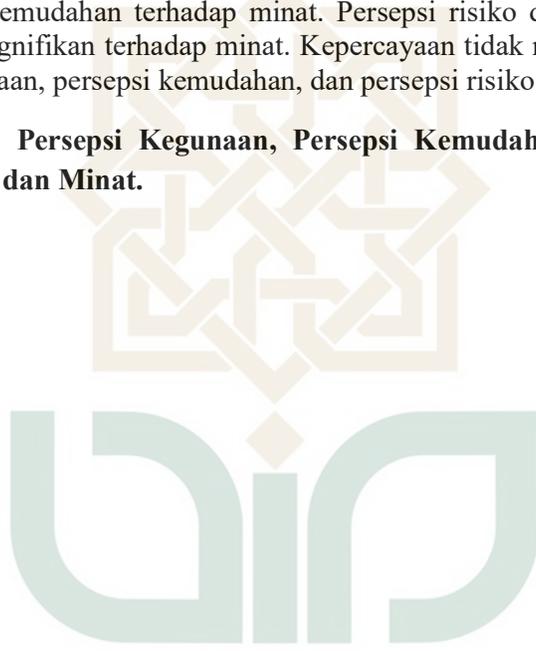
	Halaman
Gambar 2.1 Model Teori TAM.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Outer Model 1	55
Gambar 4.2 Outer Model 2	60
Gambar 4.3 Inner Model.....	63



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dan apakah kepercayaan dapat memoderasi. Metode penelitian adalah metode kuantitatif. Populasi penelitian ini masyarakat Kabupaten Bantul dengan sampel sebanyak 100 orang menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan data primer, dengan kuisisioner online/*google form*. Teknik analisis data kuantitatif dengan metode Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat. Persepsi risiko dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat. Kepercayaan tidak memoderasi hubungan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat.

Kata Kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Minat.

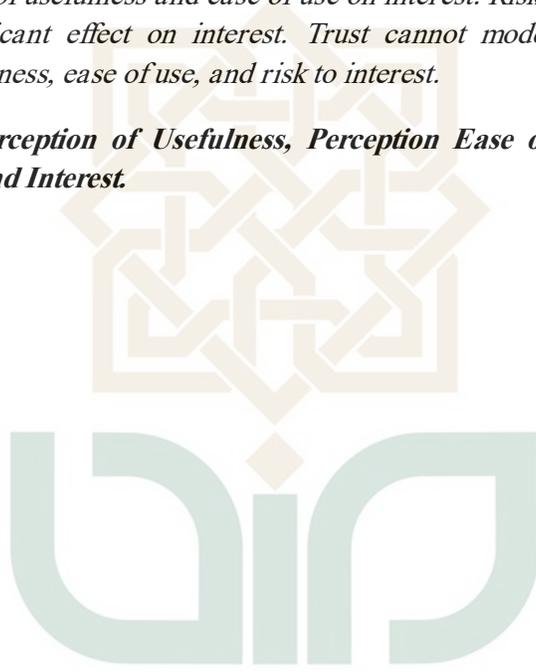


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose this study to explain the effect of usefulness, ease of use and risk on interest in using Islamic mobile banking and whether trust can moderate it. The research method is quantitative method. The population is people of Bantul Regency with 100 people sample using purposive sampling method. The data used are primary data, with online/google form. Quantitative data analysis technique using Partial Least Square (PLS) method. The results showed that significant positive effect of usefulness and ease of use on interest. Risk perception and trust has no significant effect on interest. Trust cannot moderate the relationship between usefulness, ease of use, and risk to interest.

Keywords: *Perception of Usefulness, Perception Ease of Use, Perception of Risk, Trust, and Interest.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di zaman sekarang ini begitu cepat membuat segala sesuatu yang dilakukan menjadi lebih mudah dan efisien. Salah satu hasil yang terlihat yaitu adanya teknologi internet. Di dunia perbankan, keberadaan teknologi internet atau *sistem online* memiliki peran yang cukup penting baik bagi bank itu sendiri maupun bagi nasabah. Sistem *online* ini memungkinkan nasabah untuk dapat bertransaksi dengan fleksibel. Pada perkembangan selanjutnya, pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) seperti, *internet banking* dan *mobile banking* dengan menggunakan perangkat *handphone (phone banking)* (Rithmaya, 2016). Dengan adanya fasilitas tersebut memudahkan nasabah untuk dapat bertransaksi tanpa harus bergantung pada jam kerja bank.

Masa pandemi yang sudah berlangsung selama lebih dari 2 tahun terakhir ini, mengharuskan perbankan juga turut serta mendukung pemerintah dalam memberhentikan penyebaran Covid-19 dengan pembatasan kegiatan masyarakat. Adanya layanan digital *banking* ini dapat digunakan masyarakat secara optimal, sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitas transaksinya cukup melalui ponsel saja (www.finance.detik.com).

Tercatat dalam data OJK *user e-banking* menunjukkan progres

signifikan yang semula ditahun 2012 nasabah sebanyak 13,6 juta meningkat sebesar 270%, sehingga tahun 2016 mencapai 50,4 juta nasabah. Bersamaan dengan hal tersebut, kuantitas transaksi dari pengguna *e-banking* yang semula ditahun 2012 sebanyak 150,8 juta transaksi meningkat sebesar 169%, sehingga tahun 2016 mencapai 405,4 juta transaksi. Seiring dengan adanya transformasi kebutuhan dan perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitas perbankan dalam menggunakan teknologi digital, jumlah angka yang dicatatkan OJK tersebut akan terus meningkat (Indriani, 2019).

Mobile banking adalah sarana yang digunakan untuk mendukung kegiatan perbankan dengan memanfaatkan teknologi. Sarana yang disuguhkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan dalam melakukan aktivitas perbankan ini dikenal dengan istilah *m-banking* (Hadi & Novi, 2015). Sistem pembayaran yang menggunakan *mobile banking* sangatlah fleksibel bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yang diperlukan. Fitur-fitur dalam *mobile banking* seperti transaksi finansial, transaksi non finansial, pembayaran, transfer dana, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya.

Dalam transaksi ekonomi, terdapat interaksi yang sangat unik dalam mempererat ikatan antara penjual dan pembeli dalam jangka panjang. Sama halnya dengan layanan *mobile banking*, hubungan jangka panjang akan terbangun antara bank dengan nasabahnya. Namun, interaksi antara pihak bank dengan nasabah pengguna *mobile banking*

menimbulkan pemisah fisik yang mana artinya tidak adanya interaksi secara riil yang berlangsung, hal ini menciptakan hubungan yang unik, sehingga hal yang paling mendasar bagi bank adalah kepercayaan nasabah. Telah diperintahkan Allah SWT tatacara bertransaksi secara non-tunai seperti yang telah difirmankan dalam Q.S. Al-Baqarah 282 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ
 وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ¹

Berdasarkan potongan ayat di atas ketika bermuamalah tanpa uang tunai/kontan harus dicatat, dengan tujuan supaya tidak melupakan perjanjian yang disepakati bersama. Begitu juga penggunaan *mobile banking* sebagai salah satu bentuk transaksi non tunai. Maka dari itu, dalam penggunaan *mobile banking* pencatatan yang terjadi yaitu berupa data elektronik yang secara otomatis terekam dalam aplikasi.

Dalam melakukan transaksi perbankan, *mobile banking* memberikan kemudahan dan kenyamanan. Keuntungan yang diperoleh bank dalam menyediakan layanan ini yakni penghematan beban biaya percetakan karena pendataan pada *mobile banking* ini dirubah menggunakan data elektronik digital. Keuntungan lainnya bisa didapatkan yaitu pelanggan akan memperoleh informasi perbankan dengan mudah, sehingga dapat mempersingkat waktu bagi nasabah dalam bertransaksi.

BSI merupakan salah satu perbankan yang menawarkan fasilitas

¹ Artinya : Hai orang yang beriman! Jika kamu melakukan utang piutang untuk waktu tertentu, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar.

yang memanfaatkan teknologi berupa aplikasi yang diperkenalkan dengan nama *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan layanan untuk mengakses rekening tabungan dan melakukan transaksi online yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *smartphone* (www.bankbsi.co.id).

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), mencatatkan jumlah transaksi *BSI Mobile* terus meningkat sejak Maret 2020. Bahkan sampai pada Juli 2021, 46% dari jumlah transaksi *e-channel* memberikan kontribusi paling tinggi dari seluruh transaksi *BSI Mobile*. Secara tahunan pertumbuhan transaksi *mobile banking* meningkat sebanyak 46,4 juta transaksi atau sebesar 97,4% pada periode Juli 2021. Sampai dengan tanggal 17 Agustus 2021 jumlah pengguna *BSI Mobile* meningkat 79,4% atau lebih dari 2,7 juta *user*. Bahkan dicatatkan sejak awal 2021 pertumbuhan *user* aktif mengalami peningkatan sebanyak 92,5% atau mencapai lebih dari 1,1 juta nasabah. (Sidik, 2021).

Pengguna *BSI Mobile* berasal dari masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, salah satunya adalah masyarakat Kabupaten Bantul. Masyarakat Kabupaten Bantul terdiri dari berbagai kalangan, baik itu kalangan bawah, menengah, hingga kalangan atas. Yang mana merupakan masyarakat yang dikategorikan intens dalam mengoperasikan *smartphone* dan mengakses internet sehingga layanan *BSI Mobile* ini dapat dipertimbangkan untuk dipergunakan dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan setiap harinya. Di Kabupaten Bantul memiliki jumlah

penduduk muslim sebanyak 916.233 jiwa (www.kemenag.go.id). Namun pada kenyataannya belum sepenuhnya menggunakan layanan perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar masyarakat masih banyak yang belum mengalihkan kepercayaannya dari bank konvensional ke bank syariah. Dengan begitu, minat masyarakat dalam penggunaan *mobile banking* bank syariah masih belum sesuai harapan.

Minat berkaitan dengan sikap dari pengguna. Minat adalah keinginan untuk melakukan sesuatu (Arfiani, 2019). Jogiyanto (2007) menjelaskan untuk menganalisis penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi, dapat menggunakan konsep penelitian dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM adalah teori untuk melihat penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi, yang mana teori ini dikemukakan oleh Davis tahun 1986 (Kusumah, 2018).

TAM menjelaskan tentang konsep model penelitian yang menjadi landasan dalam mempelajari perilaku seseorang, apakah seseorang tersebut akan menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan (Wida, Yasa, & Sukaatmadja, 2016). TAM memiliki dua variabel penting dalam mengadaptasi sistem informasi, dua variabel tersebut adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Jogiyanto, 2007). *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai suatu anggapan konsumen tentang apakah dalam menggunakan layanan tersebut dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efisiensi dalam melakukan aktivitas tertentu (Subagio & Jessica, 2012). Sehingga dapat dikatakan apabila suatu sistem

teknologi memiliki manfaat, maka orang akan memilih untuk menggunakan sistem tersebut. Sedangkan *perceived ease of use* merupakan tingkat di mana layanan tersebut mudah dipahami atau digunakan untuk dapat membantu pelanggan mencapai tujuan mereka dengan mudah dan mengurangi upaya baik dalam hal waktu dan energi (Subagio & Jessica, 2012).

Dengan adanya teknologi yang memiliki banyak kegunaan dan kemudahan ini tidak terlepas dari segala bentuk risiko yang mungkin bisa terjadi. Maka dari itu, faktor eksternal dalam penggunaan model TAM ini yaitu persepsi risiko. Persepsi risiko berhubungan dengan sesuatu yang tidak pasti yang dapat memunculkan efek baik dan buruk terhadap penggunaan suatu teknologi.

Riset terdahulu yang dilakukan oleh (Farizi & Syaefullah, 2013) dengan hasil bahwa minat secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi risiko dan kepercayaan, namun persepsi kemudahan tidak mempengaruhi minat. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Novitasari, 2020) menghasilkan bahwa kemudahan mempengaruhi minat, sedangkan kegunaan dan risiko tidak mempengaruhi minat.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, data-data dengan didukung oleh beberapa penelitian terdahulu maka variabel yang dipilih untuk dilakukan penelitian terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko. Pada riset ini persepsi risiko sebagai *external variabel* atau variabel tambahan yang mana variabel ini diambil

berdasarkan model TAM. Pada dasarnya penelitian ini merupakan replika dari beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Akan tetapi yang membedakan pada riset ini, peneliti menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel moderasi yang tidak ada pada penelitian yang dilakukan para peneliti terdahulu, di mana kepercayaan memiliki pengaruh yang kuat untuk melihat pelanggan dalam hal ini nasabah untuk memutuskan menggunakan suatu teknologi. Oleh sebab itu, judul penelitian ini adalah “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Masyarakat Kabupaten Bantul)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah ?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah ?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah?
5. Apakah hubungan antara persepsi kegunaan terhadap minat

menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan ?

6. Apakah hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan?
7. Apakah hubungan antara persepsi risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
2. Untuk menjelaskan apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
3. Untuk menjelaskan apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah
4. Untuk menjelaskan apakah kepercayaan dapat berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.
5. Untuk menjelaskan apakah hubungan antara persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan
6. Untuk menjelaskan apakah hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan.
7. Untuk menjelaskan apakah hubungan antara persepsi risiko terhadap

minat menggunakan *mobile banking* bank syariah dapat dimoderasi oleh kepercayaan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan terkait topik yang dipilih untuk diteliti dan menekuni keilmuan dibidang perbankan serta pengimplementasian teori-teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan.

2. Bagi Civitas Akademika

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian sebelumnya. Sehingga diharapkan karya tulis ini dapat menjadi salah satu rujukan bagi para peneliti selanjutnya dan memperbanyak wawasan bagi pembacanya.

3. Bagi Pengguna Jasa Perbankan

Penelitian ini sebagai informasi dan referensi dalam mengedukasi dan mengembangkan pengetahuan terhadap perbankan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam kajian penelitian ini, sistematika penulisan terbagi atas lima bab yang saling berkaitan. Sistematika ini memberikan gambaran serta dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian berikut di bawah ini :

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum

penelitian, latar belakang masalah, ringkasan dari penelitian terdahulu, ringkasan dari objek penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan menguraikan tentang teori dari variabel yang dijadikan penelitian, menyampaikan penelitian terdahulu yang berisi judul, variabel dan hasil penelitian, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode yang dipakai pada riset penelitian yang terdiri dari jenis penelitian yang dilakukan, dimana objek dan kapan dilakukannya penelitian, menjelaskan populasi dan sampel di dalam penelitian, teknik pengumpulan data dalam penelitian, skala pengukuran, definisi masing-masing variabel operasional, instrument penelitian, dan alat yang digunakan untuk analisis.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, menjelaskan hasil dari penelitian yaitu uji model pengukuran dan uji model

struktural.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan atau ringkasan dari hasil akhir riset yang dilakukan dan saran terhadap peneliti selanjutnya untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada data yang dikumpulkan dan hasil pengujian dalam penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi studi kasus Masyarakat Kabupaten Bantul dengan responden sebanyak 100 orang, kemudian ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Kegunaan mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara signifikan.
2. Persepsi Kemudahan mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah secara signifikan
3. Persepsi Risiko tidak mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah.
4. Kepercayaan tidak mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah.
5. Kepercayaan tidak mempengaruhi hubungan antara Persepsi Kegunaan dengan Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah
6. Kepercayaan tidak mempengaruhi hubungan antara Persepsi Kemudahan dengan Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah
7. Kepercayaan tidak mempengaruhi hubungan antara Persepsi Risik dengan

Minat Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah

B. Keterbatasan dan Saran

Dalam menyelesaikan penelitian ini mendapati beberapa kendala seperti data yang diperoleh tidak selalu sesuai dengan keadaan sebenarnya dari responden. Sehingga masih menemukan ketidakvalidan ketika melakukan pengujian. Dengan demikian, dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya, analisis dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau studi kasus terkait pembahasan terkait *issue* terkini yang berkorelasi dengan perkuliahan.
- b. Apabila akan meneliti tentang topik yang sama, hasil riset ini dapat menjadi pedoman agar terbuka wawasannya dan mengamati faktor lain yang lebih relevan dan mirip dengan topik penelitian ini sehingga lebih banyak variabel yang diteliti.
- c. Penulis disini memilih kriteria sampel responden nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Kabupaten Bantul saja, sehingga jika akan dilakukan penelitian selanjutnya sebaiknya mengambil responden lainnya di luar lingkungan ini dengan populasi yang bermacam.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan konklusi dari riset yang sudah diselesaikan menggambarkan bahwa persepsi kegunaan serta kemudahan berpengaruh

secara positif dan juga signifikan, namun untuk persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan kepada minat menggunakan *mobile banking*.

Saran dari riset yang telah dilakukan yaitu agar Bank Syariah Indonesia :

- a. Memperkenalkan *branding* BSI secara menyeluruh agar masyarakat semakin paham bahwa BSI adalah satu-satunya bank syariah terbesar di Indonesia saat ini.
- b. Meningkatkan rasa percaya masyarakat mengenai produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat misalnya melalui penjelasan lengkap.
- c. Diharapkan BSI *Mobile* dapat terus berinovasi dalam memberikan manfaat bagi nasabah serta menciptakan keunggulan-keunggulan baru yang *update* dan tidak tersedia pada aplikasi *mobile banking* yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. N. (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dengan Sistem Pre-Order secara Online*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran : Jelajah & Rasakan*. Jakarta: Raja Grafindo Persaja.
- Arfiani, S. (2019). PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. *Skripsi*.
- Aryaningsih, N. K., & Diatmika, I. P. (2021). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFATAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO DAN PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN E-BANKING PADA UMKM DI KABUPATEN BULELENG. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.
- Asnawiyah, N. (2019). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH BNI SYARIAH KCP MAGELANG MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Skripsi*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MS Quartely (online)*, 318.
- Dessyaningrum, C., Samsir, & Efni, Y. (2020). PENGARUH KUALITAS MOBILE, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE SITUS SHOPEE. *JURNAL TEPAK MANAJEMEN BISNIS*.
- Farizi, H., & Syaefullah. (2013). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI RISIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN INTERNET BANKING. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.

- Ghozali, & Latan. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadi, S., & Novi. (2015). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING. *Jurnal Akuntansi*, 55-56.
- Hotijah, S. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Risiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Elektronik Banking. *Artikel Ilmiah Universitas Hayam Wuruk Perbanas*.
- Indriani, M. N. (2019). Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Theory Acceptance Model (TAM). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Infoemasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jokar, N. K., Noorhosseini, S. A., Allahyari, M. S., & Damalas, C. A. (2017). Consumers' acceptance of medicinal herbs: an application of the technology acceptance model (TAM). *Journal of Ethnopharmacology*.
- Kartika, M., & Ganarsih, R. L. (2019). Analisis E-WOM, Online Shopping Experience dan Trust Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 294.
- Kusumah, E. P. (2018). Technology Acceptance Model (TAM) of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Applications. *IJBE: Integrated Journal of Business and Economics*, 3.
- Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI KESESUAIAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Lianta, M. A., & Baridwan, Z. (2011). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*.

- Lui, H. K., & Jamieson, R. (2003). TRi TAM: A Model for Integrating Trust and Risk Perceptions in Business-to- Consumer electronic commerce. *16th Bled E-Commerce Conference Transformation Bled*, 349-364.
- Maulidiyah, S., & Setiawan, D. B. (2017). Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Bank Mandiri di Surabaya. *Artikel Ilmiah, STIE Perbanas Surabaya*.
- Mustika, N. (2021). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN KETERSEDIAAN FITUR ISLAMI, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BRI SYARIAH DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Skripsi*.
- Novitasari, A. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI RISIKO, TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH MANDIRI. *Skripsi*.
- Prasetyaningsih, E., & Sukardiman, D. F. (2015). Pengaruh Citra Merek dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tas Branded Tiruan Pada Wanita Karir di Jakarta . *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*.
- Rithmaya, C. L. (2016). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEMANFAATAN, SIKAP, RISIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG NASABAH BANK BCA DALAM MENGGUNAKAN ININTERNET BANKING. *JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT*, 161.
- Rizqiyanto, S. (2010). ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA PENGGUNA ELECTRONIC BANKING DI LINGKUNGAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA. *Skripsi*.
- Rousseau, J. J. (2009). *DU Contract Social (Perjanjian Sosial) (Cetakan 2)*. Jakarta: Visimedia.
- Saputri, L. (2018). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN FASILITAS ELECTRONIC

BANKING BANK SYARIAH DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Skripsi*.

- Sekaran, & Roger. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2011). *Research Method For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shaleh, A. R., & Wahab, M. A. (2014). *Psikologi Suatu Pegantar dalam Persepsi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sholihin, M., & Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI.
- Sidik, S. (2021, 08 23). *CNBC Indonesia*. Retrieved 10 12, 2021, from [www.cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98](https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98)
- Subagio, H., & Jessica, J. (2012). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, SUBJECTIVE NORM, DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP INTENTION TO USE MYTELKOMSEL (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA). *Jurnal Pemasaran Petra*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2009). *Manajemen Pemasaran 2*. Yogyakarta: Aditya Media .
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Wahyuningsih, S. A. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Skripsi*.
- Wida, P. A., Yasa, N. N., & Sukaatmadja, I. P. (2016). APLIKASI MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) PADA PERILAKU PENGGUNA INSTAGRAM. *Jurnal Ilmu Manajemen*.

