

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN & PERSEPSI
MANFAAT TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1)**



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:

ISTIQOMAH

NIM: 18108020021

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Joko Setyono, SE., M. Si.

NIP: 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
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-810/Un.02/DEB/PP.00.9/07/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC BIMA SOETTA 1)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ISTIQOMAH
Nomor Induk Mahasiswa : 18108020021
Telah diujikan pada : Rabu, 06 Juli 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

Dr. Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62d9f2827efa8



Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62d70fd826459



Penguji II

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 62d7ba913c484



Yogyakarta, 06 Juli 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 62df633b14071

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Istiqomah

Kepada

Yth. Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Istiqomah

NIM : 18108020021

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC. Bima Soetta 1)

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wasalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Juni 2022

Pembimbing



Dr. Joko Setyono, SE., M.Si

NIP : 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Istiqomah
NIM : 18108020021
Tempat/Tanggal Lahir : Rasabou, 15 Oktober 2000
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Rasabou, RT 006 RW 003 Desa Rasabou Kec. Bolo
Kab.Bima, Nusa Tenggara Barat

Dengan ini menyatakan bahwa pas photo yang disertakan pada ijazah saya memakai kerudung/jilbab adalah atas kemauan saya sendiri dan segala konsekuensi/risiko yang dapat timbul dikemudian hari adalah tanggung jawab saya.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk melengkapi salah satu syarat dalam mengikuti ujian tugas akhir pada fakultas ekonomi dan bisnis islam uin sunan kalijaga yogyakarta, dan agar yang berkepentingan maklum.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 17 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,


Istiqomah
NIM. 18108020021

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Istiqomah
NIM : 18108020021
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, penulis 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 Kemudahan, Keamanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Dibuat di: Yogyakarta, Juni 2022

Yang Menyatakan;



(Istiqomah)

MOTTO

“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0523b/U/1987.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ..ي	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َ..و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ..اِ...ى	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ىِ..ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ..و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudhah al-atfāl/raudah al atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu

- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan

untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking*” dengan baik.

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta semua jajarannya;
2. Bapak Dr. Afdawaiza S.Ag., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga beserta semua jajarannya;
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga beserta semua jajarannya;
4. Ibu Sayyidah Maftuhatul Jannah, S.E., M.SC. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini membimbing dan mendampingi saya selama menjalankan proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Joko Setyono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar dan tulus membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan,

serta pengertiannya kepada saya dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini selesai.

6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Pihak BSI KC Bima Soetta 1 yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian serta responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
8. Teruntuk diri saya sendiri, terimakasih sudah mampu bertahan untuk sampai di titik ini, diri yang begitu hebat yang sudah terlatih melewati berbagai tantangan dan cobaan hidup. Pada akhirnya semua air mata dan kerja keras yang dikerahkan pasti akan terbayar.
9. Kedua Orang tua tercinta Bapak Mahmud dan Ibu Rosmiati yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran dan yang telah menjadi sumber kekuatan sampai saat ini. Terimakasih telah mengerahkan seluruh kekuatan dan melangitkan doa-doa untuk setiap malamnya, terimakasih untuk setiap tetes keringatnya, terimakasih untuk senyum ikhlasnya dan terimakasih untuk segalanya.
10. Saudari saya tercinta Sri Yandri, Nurul Inayah, dan Khalifatunnisa yang senantiasa memberikan saya semangat, dukungan, dan tidak pernah lupa untuk menasehati saya.
11. Sahabat-sahabat saya yang sangat luar biasa berbaik hati yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah ikhlas membantu saya dari awal sampai

akhir pengerjaan skripsi ini, dan yang selalu menemani saya dalam keadaan suka maupun duka.

Semoga segala kebaikan mereka senantiasa dibalas oleh Allah SWT

Aamiinn Ya Robbal Aalaamiinn

Yogyakarta, Juni 2022

Hormat Penyusun,



(Istiqomah)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
MOTTO.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
ABSTRAK	xx
<i>ABSTRACT</i>	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI DAN KAJIAN TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Kajian Pustaka	24
C. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	30
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis Penelitian.....	35
C. Sumber Data	36

D. Populasi dan Sampel Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V.....	70
PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	40
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 5 Tabel Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 6 Tabel Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4. 8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4. 10 Uji Simultan (<i>F-test</i>).....	61
Tabel 4. 11 Uji Parsial (Uji T).....	62
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan.....	64
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Variabel Keamanan.....	66
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat.....	68

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Bank yang Menggunakan dan Tidak Menggunakan <i>Mobile banking</i> di Indonesia 2004-2018.....	3
Gambar 1. 2 <i>Mobile banking</i> Ownership	4
Gambar 2. 1 Model final yang diusulkan oleh Fred Davis & Venkatesh tahun 1996.....	18
Gambar 4. 1 Scatterplot	57

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 yang belum memiliki dan tidak menggunakan *mobile banking*. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden harus menggunakan *mobile banking*. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial) menggunakan SPSS versi 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel persepsi kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BSI KC Bima Soetta 1. Adapun secara parsial menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sedangkan variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Kata kunci : Persepsi Kemudahan, Keamanan, Persepsi Manfaat, Minat Nasabah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study uses quantitative research methods that aim to determine whether the perception of convenience, security, and perceived benefits have a simultaneous and partial influence on customer interest in using mobile banking.

The number of samples in this study were 70 respondents. The respondents in this study were customers of Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1 who do not have and do not use mobile banking. Determination of the sample using purposive sampling technique with the criteria of respondents must use mobile banking. Data collection techniques by giving questionnaires to respondents. In proving and analyzing this, validity and reliability tests are used, classical assumption test, multiple linear regression test and f test (simultaneous) and t test (partial) using SPSS 26.

The results of this study indicate that simultaneously, the variables of perceived convenience, security, and perceived benefits have an effect on customer interest in using mobile banking at BSI KC Bima Soetta 1. Partially shows that the variable perception of convenience, and perceived benefits have a positive and significant effect on customer interest in using mobile banking. While the security variable partially has a positive but not significant effect on customer interest in using mobile banking.

Keywords: Perception of Convenience, Security, Perception of Benefits, Customer Interest

BAB I

PENDAHULUAN

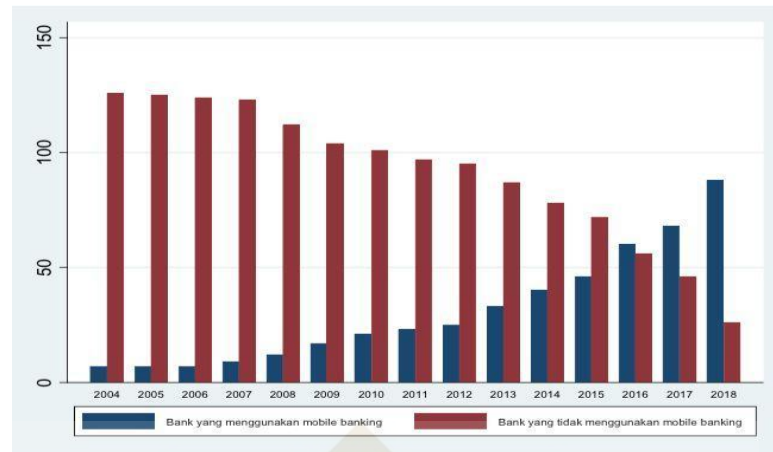
A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat industri perbankan bersaing ketat dalam inovasi produk dan layanan elektronik perbankan. Kemampuan manajemen dalam mengadopsi teknologi baru sangat menentukan tingkat keberhasilan dalam pengembangan inovasi layanan. Banyaknya jumlah bank meningkatkan persaingan di antara perbankan yang ada di Indonesia, sehingga perusahaan yang bergerak di bidang perbankan berupaya untuk memberi nilai lebih kepada nasabah melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (Pranoto, 2020).

Menurut Kristianti (2017) dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa kebutuhan akan sistem informasi dalam sektor perbankan tidak hanya terjadi dalam internal bank itu sendiri, tetapi kaitannya dengan pihak eksternal bank, yaitu para nasabah mereka. Sektor perbankan saat ini harus memudahkan para nasabah mereka dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Mengingat pula bank-bank di Indonesia saat ini tidak hanya ada di kota-kota besar, tetapi setiap bank saat ini telah memperluas cakupan mereka dengan membuka cabang-cabang di berbagai wilayah di Indonesia dari kota besar hingga kota kecil. Sementara itu, saat ini semua hal dituntut serba cepat dan mudah terlebih dalam sektor perbankan sehingga peran teknologi informasi dalam perbankan menjadi penting.

Indonesia merupakan negara yang bermayoritas Muslim terbesar di dunia. Bank Syariah di Indonesia menjadi salah satu bank yang perkembangannya cukup pesat karena masyarakat Indonesia sadar bahwa transaksi yang dilakukan pada bank konvensional terdapat unsur haram, sehingga banyak masyarakat yang mulai berpaling pada bank syariah yang dimana diketahui bahwa sistem bagi hasil serta prinsip-prinsip menggunakan sistem syariah. Bank syariah melihat bahwa dengan memanfaatkan teknologi sekarang ini dapat memberikan efektivitas serta pelayanan yang baik bagi nasabah seperti dalam pelayanan jasa, aspek kemudahan dan keamanan. Nasabah tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat, nyaman, aman, murah serta bisa diakses di mana saja dan kapan saja (Tarigan, 2021).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2014) menjelaskan bahwa teknologi internet saat ini sudah diadopsi perbankan yakni dilihat dari banyaknya perusahaan perbankan yang menggunakan dan mengembangkan layanannya dengan cara memberikan penawaran melalui jasa internet banking yang merupakan inovasi yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun, sehingga sangat cocok pada perkembangan masyarakat saat ini yang mobilitasnya tinggi dan dikenal sangat sibuk agar pengguna jasa tersebut tidak perlu mendatangi bank atau mengantri hanya untuk sekedar melakukan transaksi non-tunai.

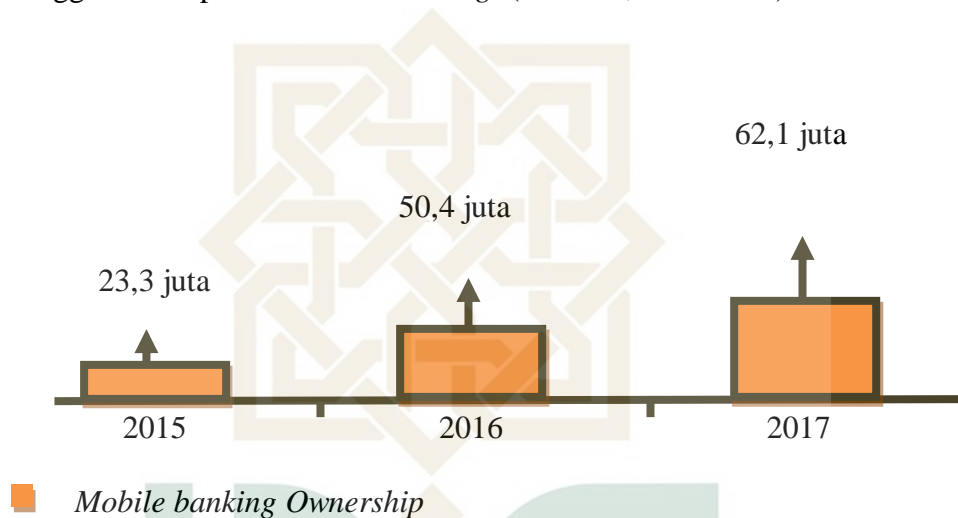


Gambar 1. 1 Jumlah Bank yang Menggunakan dan Tidak Menggunakan *Mobile banking* di Indonesia 2004-2018

Lebih lanjut, adopsi sistem teknologi informasi dilakukan pada berbagai saluran pada dunia perbankan yakni, *Automated Teller Machine (ATM)*, *call center*, *online/internet banking*, *mobile banking*, *telephone banking*, *video banking* dan *Direct Selling Agent (DSA)*. Pelayanan perusahaan bank ini dapat memberikan dukungan terhadap kesuksesan dalam menghimpun juga mengeluarkan dana, baik itu yang berkaitan dengan aktivitas simpanan dan kredit ataupun tidak secara langsung, seperti jasa transfer, jasa setoran, jasa pembayaran, jasa kredit, jasa penagihan, jasa debit dan lain-lain. Dari berbagai banyak saluran yang dapat digunakan untuk mengakses layanan pada bank, diharapkan bahwa hal ini dapat memberi kemudahan serta kelancaran pengguna dalam menggunakan layanan bank. (Pranoto, 2020).

Mobile banking ialah jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak bank termasuk bank syariah untuk memberikan kemudahan bagi nasabah setiap

saat melakukan transaksi, tidak harus mendatangi bank yang digunakan. *Mobile banking* memberikan banyak dampak positif bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Pengguna hanya perlu memanfaatkan *handphone* ataupun TAB miliknya yang terhubung dengan jaringan internet agar dapat menggunakan aplikasi *mobile banking* (Laksana, et al. 2015).



Gambar 1. 2 Mobile banking Ownership

Berdasarkan data dari OJK diketahui bahwa jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Bisa dilihat pada gambar diatas dari tahun 2015 ke 2017 terjadi penambahan dengan angka yang tinggi. Hal ini diperkirakan bahwa pengguna *mobile banking* akan semakin meningkat di waktu mendatang.

Bank Syariah Indonesia mencatat bahwa sebesar 97,4% secara tahunan pada periode Juli 2021 atau sebanyak 46,4 juta transaksi menggunakan *mobile banking*. BSI juga memberikan target pada akhir tahun 2021 yakni sebesar 3 juta pengguna baru dan juga target *fee based* sebesar Rp 532 miliar

dari transaksi *e-channel*. Hal tersebut membuktikan bahwa pengguna *mobile banking* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini terjadi tentu karena terdapat faktor yang mempengaruhi para pengguna dalam menggunakan sistem *electronic banking* khususnya *mobile banking* dalam aktivitas perbankan sehari-hari. ¹

Pada konteks penggunaan teknologi informasi, khususnya *mobile banking*, banyak teori yang dapat digunakan. Salah satu teori yang bisa digunakan untuk memprediksi niat perilaku penggunaan teknologi adalah *Technology acceptance model* (TAM). *Technology Acceptance Model* (TAM) ialah salah satu model yang dibuat agar dapat mengetahui dan memahami faktor yang dapat memberikan pengaruh yang dapat diterima oleh pengguna dalam penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1986. TAM bertujuan untuk memberikan penjelasan dan perkiraan menerima (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM memberikan suatu basis teoritis agar dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan pada suatu teknologi dalam suatu organisasi.

TAM memberikan penjelasan bahwa adanya hubungan sebab dan akibat diantara suatu kepercayaan (terhadap manfaat dari suatu sistem informasi serta kemudahan bagi pengguna) dan sikap, keperluan dan penggunaan aktual pada konsumen dari suatu sistem informasi. Teori psikologis menjelaskan bahwa perilaku dari pengguna komputer model TAM

¹ Sidik, S.S. 2021. *Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%*. CNBC INDONESIA. Agustus. Jakarta

merupakan suatu hal yang berlandaskan pada suatu keyakinan ,sikap ,hubungan perilaku *user* . Model ini bertujuan agar dapat memberikan penjelasan pada faktor pokok dari sikap *user* terhadap adanya penerimaan teknologi. Lebih jelasnya memaparkan terkait penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang bisa memberikan pengaruh pada diterimanya TI oleh *user*.²

Technology acceptance model (TAM) berhubungan dengan penerimaan *user* dan penggunaan terhadap persepsi mudah dan manfaat teknologi informasi. Tambahan juga persepsi pada suatu tingkat keamanan dan fitur layanan *mobile banking* ialah hal yang dapat dipertimbangkan dalam menggunakan transaksi online yang dilakukan secara tidak langsung dengan *teller/customer service* (Kristianti, 2017)

Davis (1989) memaparkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) sebagai suatu level dimana individu yakin bahwa menggunakan suatu teknologi tertentu dapat menumbuhkan prestasi kerja dari individu itu. *Perceived usefulness* dalam model TAM ialah sebab yang kuat dari adanya penerimaan *user*, kebiasaan pengguna dan adopsi (Davis 1989; Venkatesh dan Davis, 2000). Penelitian yang dilakukan oleh Pikkarainen, *et al.* (2004), Widyarini (2005), Amijaya (2010) dan Munir, *et al.* (2013) memaparkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berdampak signifikan positif terhadap minat dalam menggunakan (*intention to use*).

² Budi. 2010. *Sekilas Tentang Technology Acceptance Model (TAM)*. Statistika Komputasi.

Persepsi kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa dengan menggunakan suatu teknologi individu yakin dapat bebas dari suatu usaha (Davis, 1989). Penjelasan tersebut bermaksud bahwa apabila individu menganggap bahwa sistem informasi dapat digunakan dengan mudah maka mereka akan memanfaatkan atau menggunakannya. *Perceived ease of use* sudah dibuktikan dapat memberikan pengaruh pada suatu minat perilaku melalui dua jalur kausal: (1) manfaat langsung pada minat, dan (2) manfaat tidak langsung pada minat melalui *perceived usefulness*. Pengaruh langsung dapat dilihat dari *perceived ease of use* dapat menjadi katalisator potensi dalam menaikkan kemungkinan penerimaan *user* atau pengguna (Kusumo, 2010).

Keamanan adalah persepsi nasabah tentang kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap penggunaan atau pengumuman yang tidak berwenang (Wijanarko, 2009). Sehingga nasabah akan merasa bahwa kerahasiaan data-data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survey yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data-data pribadi mereka saat bertransaksi secara online (maharsi dan Fenny, 2006). Kekhawatiran utama bagi pengguna *mobile banking* adalah kurangnya

pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data-data yang kita miliki.

Research gap dari penelitian ini dikarenakan adanya perbedaan hasil dengan penelitian terdahulu. Penelitian sebelumnya tentang minat menggunakan mobile banking telah banyak dilakukan namun menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2016) dalam penelitian yang berjudul *Minat Nasabah Menggunakan Mobile banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology acceptance model (TAM)* menjelaskan bahwa persepsi manfaat memberikan dampak yang positif terhadap minat perilaku dalam menggunakan *mobile banking*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernos, Dino (2021) yang berjudul *pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT. Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya* menjelaskan bahwa variabel manfaat tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, Komariah, Danial (2020) dengan judul *analisis minat menggunakan BRI mobile* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Berbeda dengan yang dilakukan oleh Shinta (2017) dalam penelitian yang berjudul *pengaruh keamanan, manfaat, dan risiko terhadap minat menggunakan mobile banking* yang dimana menunjukkan bahwa variabel manfaat dan risiko berpengaruh positif

sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Pranoto, Setianegara (2020) dengan judul analisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan keamanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada PT. BRI (Persero) TBK menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, Komariah, Danial (2020) dengan judul analisis minat menggunakan BRI mobile menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking*

Berdasarkan uraian dari penelitian-penelitian terdahulu yang dimana bukti empirisnya masih tidak konsisten dan fenomena yang didapatkan dengan hasil wawancara bersama *Branch Operational Service manager* BSI KC Bima Soetta 1 bahwa total pengguna atau *user mobile banking* di bank tersebut masih jauh dari target yang diinginkan yang dimana target dari BSI KC Bima Soetta 1 yaitu sebesar 60% pengguna *mobile banking* dari keseluruhan nasabah. Populasi nasabah BSI KC Bima Soetta 1 sebesar 30.328. berdasarkan hal tersebut maka jumlah target pengguna *mobile banking* yang diharapkan yaitu sebesar 18.197 user, sedangkan sampai sekarang jumlah pengguna *mobile banking* masih berada pada angka 3743 *user*. maka penulis berusaha untuk membahas permasalahan ini menjadi

sebuah penelitian, yang diberi judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* Pada BSI KC Bima Soetta 1”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah ialah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KC Bima Soetta 1?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KC Bima Soetta 1?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KC Bima Soetta 1?
4. Apakah seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat?

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian yang diuraikan di atas, manfaat yang dapat diberikan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan persepsi kemudahan, keamanan, persepsi manfaat *mobile banking* dan minat pengguna dalam suatu bank.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi BSI KC Bima Soetta 1, dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya persepsi kemudahan, keamanan, persepsi manfaat *mobile banking* dan minat nasabah dalam suatu bank.
- b) Bagi akademisi, akan memberikan tambahan referensi dan sebagai acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

D. Sistematika Pembahasan

Penulis perlu untuk menulis bagaimana sistematika pembahasan untuk dapat mengetahui isi serta sistematika pembahasan dalam penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai kajian teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian, menjelaskan hasil analisis data penelitian yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian, menjelaskan hasil analisis data penelitian yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai penjelasan ringkasan hasil penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya maupun bank.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis data dalam penelitian yang membahas tentang “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1”, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu sebesar $2,952 > 1,668$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking*, hasil penelitian ini membuktikan bahwa apabila nasabah merasa mudah ketika menggunakan suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakannya.
2. Variabel keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu sebesar $1,854 > 1,668$ dan nilai signifikansi sebesar $0,068 > 0,05$, artinya bahwa variabel keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking*.
3. Variabel persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking* yang dibuktikan dengan nilai thitung >

ttabel yaitu sebesar $7,677 > 1,668$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin besar manfaat suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang untuk menggunakannya.

4. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel persepsi kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Karena diperoleh nilai F hitung sebesar $156,707 >$ dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Artinya variabel persepsi kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 1
 - a. Diharapkan untuk pihak BSI KC Bima Soetta 1 agar selalu gencar mensosialisasikan dan mengedukasi nasabah tentang adanya layanan *mobile banking* ini dan bagaimana cara menggunakannya dengan baik, sehingga nasabah bisa memanfaatkan teknologi ini untuk mempermudahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

- b. Ketiga variabel yaitu persepsi kemudahan, keamanan, dan persepsi manfaat sudah diketahui bahwa berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu diharapkan pihak untuk selalu mengupdate fitur-fitur yang dibutuhkan nasabah, yang dimana akan mempermudah nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan selalu memanfaatkan dan menggunakan *mobile banking* dalam setiap transaksinya.
 - c. Diharapkan untuk pihak BSI KC Bima Soetta 1 agar aktif mensosialisasikan pentingnya keamanan data dalam menggunakan teknologi salah satunya yaitu penggunaan *mobile banking*. Oleh karena itu pihak bank diharapkan juga untuk mampu menjaga dan meningkatkan keamanan data nasabah. Sehingga nasabah akan merasa aman dan selalu percaya untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
2. Bagi peneliti selanjutnya
- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan.
 - b. Peneliti mengambil responden nasabah BSI KC Bima Soetta 1 saja. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat mengambil responden dari nasabah bank lainnya dengan jumlah populasi yang beragam.
 - c. Dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil 3 variabel bebas saja. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel bebas agar

bisa mencari tahu sisa variabel lainnya yang berpengaruh terhadap minat dan juga agar hasil penelitian selanjutnya bisa bervariasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (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*, 1-11.
- Amijaya. (2010). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Budi, R. (2005). Keamanan Informasi Berbasis Internet. *Bandung: PT Insan, Jakarta: PT Indocies*.
- Cahyo, Wanandiyoso H. (2014). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Uiversitasnegeri Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fahrurozi, A., & Zulfikar, D. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Mobile banking* Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Fernos, J., & Alfadino, M. (2021). PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT

CABANG KOTO BARU, DHARMASRAYA. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 115-125.

Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*
19.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.
Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*
23 (Edisi 8).Cetakan Ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas
Diponegoro.

Ramadhani, Risna. (2008). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Di Semarang :
Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model
(TAM)”. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Yogyakarta : Universitas Islam
Indonesia.

Hamid, A., & Kismawadi, E. R. (2020). PENGARUH KEPERCAYAAN,
KEAMANAN, MANFAAT DAN KEMUDAHAN TERHADAP
PENGUNAAN *MOBILE BANKING*. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*,
2(2), 93-108.

Hanif Et Al. (2017). Analisis Minat Penggunaan *Mobile banking* Dengan
Pendekatan Technology.E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, 4 (1),

24-29Islamail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.

Himawati, R. R. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan
Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* Dengan Sikap Sebagai

Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Syariah Solo) (Doctoral Dissertation, IAIN SALATIGA

Jogiyanto. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta : Andi Offset, 2007.

Kristianti, M. L. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 50-67.

LAILA, I. N. (2020). ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN, MANFAAT, KEAMANAN DAN RISIKO PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH YANG MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG TULUNGAGUNG.

Ledesman, M. (2018). PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya) (Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung).

LOYALITAS NASABAH DARI KEMUDAHAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*. *International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business*, 2(1), 39-48.

Malhotra, N.K., 2009, Riset Pemasaran, Edisi Keempat, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta

Muri Yusuf. 2005. *Metodologi Penelitian (Dasar-dasar penyelidikan ilmiah)*.

Padang: Unpunand. .

- Nurdin. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 31-45.
- Pambudi, B. S. (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). *Competence: Journal Of Management Studies*, 8(1).
- Pranoto, M. O. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis Majalah Ilmiah*, 1-9.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics For The Behavioral Sciences*. (2nd Ed.) New York: Holt Rinehart & Winston
- Salimah, N. H. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Sarofah, I. F. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS SURABAYA). *CALYPTRA*, 7(2), 4425-4437.

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif; Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana
- Sasmira, W. A. (2017). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Mobile banking (Studi Empiris Pada Ibu Rumah Tangga Di Kota Batam)*.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tarigan, I. R. (2021). *Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*. *Global Journal Of Islamic Banking And Finance*, 56-72.
- Waqi'ah, N. (2019). *Pengaruh Relationship Marketing, Syariah Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Surabaya* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Ampel Surabaya).