

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KETERSEDIAAN
FITUR TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING SYARIAH
(Studi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**



SKRIPSI

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

OLEH :

ALEXANDER SEMBIRING

NIM : 19108020081

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGAYOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KETERSEDIAAN
FITUR TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING SYARIAH
(Studi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**



SKRIPSI

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

OLEH :

ALEXANDER SEMBIRING

NIM : 19108020081

DOSEN PEMBIMBING:

Fitri Zaelina, S.E.I.,M.E.K.

NIP. 19920418 201903 2 015

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-1149/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING SYARIAH (STUDI DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALEXANDER SEMBIRING
Nomor Induk Mahasiswa : 19108020081
Telah diujikan pada : Senin, 10 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 64d5b8cdafa9a



Penguji I

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

Valid ID: 64d44904bc6fa2



Penguji II

Rifaatul Indana, S.E.I., M.E.
SIGNED

Valid ID: 64d49e33cc597



Yogyakarta, 10 Juli 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 64df31a025402

HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Alexander Sembiring

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 mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Alexander Sembiring

NIM : 19108020081

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)

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

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 8 juni 202
Pembimbing



Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K NIP.
19920418 201903 2 015

HALAMAN SURAT KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alexander Sembiring

NIM : 19108020081

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)” adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Juni 2023

Yang menyatakan



Alexander Sembiring
NIM. 19108020081

HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

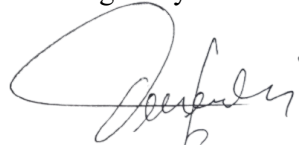
Nama : Alexander Sembiring
NIM : 19108020081
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Dengan mengemban 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 Kepercayaan, Kemudahan, dan ketersediaan Fitur Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Syariah (Studi di Provinsi Yogyakarta)”

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 peimilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 8 Juni 2023
Yang menyatakan



Alexander Sembiring
NIM.19108020081

HALAMAN MOTTO

Kita dilahirkan dengan keadaan kosong

Kemudian kita di isi oleh lingkungan

*Baik itu keluarga tetangga atau apapun itu
Namun dengan tersisi nya apa yang ada didalam
diri kita*

*Bisa baik, dan bisa buruk Tergantung apa yang
akan mengisi kita Namun semua akan sirna saat
kau sadar*

*Semua yang ada pada dirimu Tergantung atas
apa yang kau lakukan*

(Alexsa_depari)

*Kita tidak tau pasti kita akan menjadi apa
Namun kita pasti tidak jadi apa apa jika kita
tidak berani memulainya*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismilahirrahmanirrahim

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan keberkahannya kepada saya, sehingga saya sampai pada titik ini untuk menyelesaikan skripsi ini dan saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SWA yang telah memberi rahmat, kemudahan serta kelancaran kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir skripsi ini.
2. Kepada orang tua saya Rabudin Sembiring Depari dan Hertri br Nainggolan, serta saudara saudara saya, bang Purwanto, kak Rapenta rani Sembiring, bang Kartonas Sembiring, bang Hamzah Sembiring, bang Santero Sembiring, dan bang Leonardo Sembiring yang telah membimbing saya dari kecil sampai saat ini, dan selalu mendoakan saya sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada teman teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) angkatan 2019 serta teman teman pengurus pondok pesantren Al imdad.
4. Dan kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan rasa terimakasih saya.

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'	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	DZal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dza'	ẓ	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	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
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

katasandang “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>
عَلَّة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathh	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

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 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

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini dengan kerendahan hati penulis bermaksud menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah ikut berperan dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdzwaiza, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Alex Fahrur Riza, SE., M.sc. selaku Dosen Penasihat Akademik.
5. Ibu Fitri Zaelina S.E.I., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Alex Fahrur Riza, SE., M.sc. dan Ibu Rifaatul Indana, S.E.I., M.E. selaku Dosen Penguji Skripsi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat luas selama menempuh perkuliahan.
8. Seluruh Pegawai Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

9. Kedua orang tua tercinta Bapak Rabudin Sembiring dan Ibu Hertri br Nainggolan yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan telah menjadi sumber segalanya hingga saya sampai pada tahap ini.
10. Kakak-kakak saya tercinta Mas Purwanto, Kak Rapenta, Bang Kartonas, Bang Hamzah, Bang santero, dan Bang Leonardo yang telah menyayangi dan membimbing saya menjadi lebih dewasa.
11. Semua Keluarga saya yang telah mendukung saya sampai sekarang yang mungkin tidak bisa saya sebut satu persatu.
12. Semua Guru guru saya di pondok pesantren al imdad yang telah mengajar dan membimbing saya sampai sekarang terutama Bapak KH Habib Abdusyakur dan Bapak KH Ahmad Murod.
13. Semua sahabat saya pengurus dan pengabdian pondok pesantren al imdad putra yang kebersamai saya di saat keadaan apapun.
14. Sahabat-sahabat saya, Thoriq, Toni, Dean, Aji, Afif, Gibdi, Eko, Wahyu, Siti, dan Lingga yang selalu mensupport dan memberikan motivasi ketika penulis kehilangan semangat.
15. Teman-teman KKN 108 Kec, Jetis Saptosari yang telah memberikan pengalaman dan cerita baru pada penulis.
16. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah kelas C khususnya Angkatan 2019 yang menjadi saksi perjuangan selama 4 tahun di bangku perkuliahan. Semoga kedepannya kita sukses sesuai dengan apa yang diinginkan dan dicita-citakan.
17. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semoga, kebaikan yang kalian lakukan akan bernilai sebagai amal ibadah. *Aamiin*.
18. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

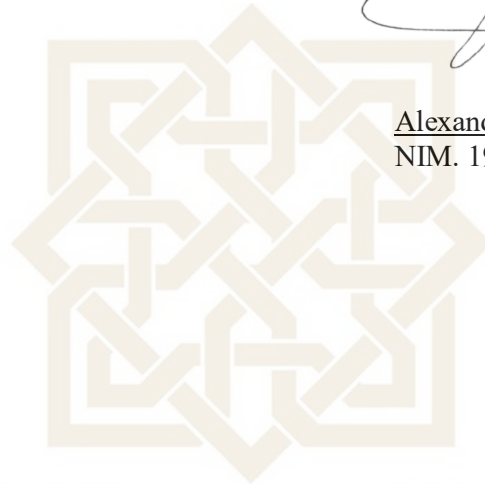
Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan mereka dengan nikmat yang lebih berkah dan sempurna. Akhir kata penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, maka dari

itu kritik dan saran serta perkembangan dari penelitian ini sangat di
harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat. Aamiin.

Yogyakarta, 8 Juni 2023
Hormat Penyusun



Alexander Sembiring
NIM. 19108020081



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
<i>ABSTRACT</i>	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. Technology Acceptance Model (TAM)	11
2. Persepsi Kepercayaan (trust)	13
3. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease Of Use)	16
4. Ketersediaan Fitur	18
5. Minat Menggunakan Mobile Banking	20
B. Telaah Pustaka	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Sumber Data Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data	34
E. Sumber Data	35
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
G. Teknik Analisis Data	39

1. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
2. Uji Asumsi Klasik	40
3. Uji Hipotesis	41
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	44
A. Analisis Deskriptif Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	45
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	46
B. Hasil Penelitian	47
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Uji Hipotesis	54
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	77
CURRICULUM VITAE	102

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teknologi Acceptance Model (TAM)13
Gambar 2. 2 Kerangka teori : Kombinasi TAM28



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3 1 Pengukuran Skala Likert.....	35
Tabel 3 2 Oprasional variabel	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden	45
Tabel 4. 4 Domisili Responden.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan.....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Fitur	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Minat	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas Penelitian	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas Penelitian	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis.....	60

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	77
Lampiran 2 pertanyaan wawancara	82
Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Informan 1	82
Lampiran 4 Hasil Wawancara Dengan Informan 2	83
Lampiran 5 Hasil Wawancara Dengan Informan 3	84
Lampiran 6 Jawaban kuisisioner responden.....	86
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	97
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	98
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	99
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik	100
Lampiran 11 Curriculum Vitae.....	102



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Syariah Studi di Provinsi Yogyakarta. Obyek pada penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *Mobile banking* syariah di provinsi Yogyakarta. Data penelitian yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuisisioner online menggunakan google form sebanyak 100 responden dan menggunakan data sekunder diperoleh secara tidak langsung. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS Versi 25. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji deskriptik, Uji Asumsi klasik, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara Kepercayaan, Kemudahan, dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Syariah. Namun variable Kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* syariah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Ketersediaan Fitur, minat.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Trust, Convenience, and Feature Availability on the Interest of Customers in Using Sharia Mobile Banking: A Study in the Yogyakarta Province. The object of this research is customers who use Sharia mobile banking in the Yogyakarta Province. The research data used consists of primary data obtained directly through the distribution of online questionnaires using Google Forms from 100 respondents, and secondary data obtained indirectly. The analytical tool used in this research is SPSS Version 25. The analysis techniques used are Descriptive Test, Classical Assumption Test, and Hypothesis Test. The results of this research indicate that there is a simultaneous and significant influence between Trust, Convenience, and Feature Availability on the Interest of Customers in Using Sharia Mobile Banking. However, the Convenience variable does not have a partial effect on the interest of customers in using Sharia mobile banking.

Keywords: Trust, Convenience, Feature Availability, Intention.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menjadi pendorong kemajuan suatu bangsa, salah satunya di Indonesia. Indonesia merupakan suatu negara yang merasakan dampak akan kemajuan teknologi informasi yang dapat dilihat dari mudahnya akses internet. Kemudahan dalam menjangkau akses internet memberikan pengaruh pada perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih cepat, efektif dan efisien atau praktis. Dengan adanya kemajuan dan teknologi baru dalam segala bidang, internet saat ini telah menjadi akar untuk tiap bisnis dan praktiknya bagi suatu perusahaan (Akhmadi & Martini, 2020). Hal ini dikuatkan oleh studi yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang menemukan bahwa penggunaan internet di Indonesia meningkat sebesar 77,02% antara tahun 2021 dan 2022. Oleh karena itu, internet sering dikenal sebagai alat atau media perantara dalam menyampaikan dan memberikan informasi yang dibutuhkan kapanpun dan dimanapun tanpa ada batasan jarak dan waktu (Akhmadi & Martini, 2020).

Perkembangan internet di Indonesia berkembang di berbagai sektor seperti ekonomi, jasa, pendidikan maupun perbankan. Pada sektor perbankan, penggunaan internet sangat berkembang pesat yang dapat dilihat dari pertumbuhan pada inovasi keuangan yang diimbangi dengan penggunaan perangkat elektronik seperti komputer, laptop, *handphone*, dan tablet.

Penggunaan internet tersebut memberikan dampak yang signifikan pada perubahan metode transaksi perbankan yang telah diterapkan dari tahun ke tahun. Pada metode konvensional, nasabah harus mendatangi bank atau ATM untuk bisa melakukan transaksi baik transfer, tarik tunai, maupun menabung (Sulistiyarini, 2012). Karena penggunaan *e-banking* yang cepat, operasi perbankan dibantu dan transaksi konsumen menjadi lebih mudah (Otoritas Jasa Keuangan, 2015: 20). Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen yang berubah, sektor perbankan telah mengembangkan teknologi untuk menawarkan layanan keuangan kepada pelanggan dengan mudah dan nyaman (Bharti, 2016). Kemudian, dari pada harus mengunjungi bank, konsumen bisa melakukan transaksi melalui internet, ponsel, dan ATM.

Pengguna *internet banking* memiliki pertumbuhan di seluruh dunia. Dengan begitu sikap publik juga ikut berubah terhadap perbankan multi-saluran karena masyarakat menghargai aksesibilitas ATM, perbankan online, dan perbankan elektronik, serta keterjangkauan dan kemudahannya. Ketika seseorang semakin nyaman dengan perbankan online, Saluran "*mobile banking*" baru diperkenalkan oleh bank-bank di seluruh dunia. Pengenalan *mobile banking* dibuat untuk membantu, memudahkan, dan memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi dan pembayaran melalui *mobile* dan menjadi solusi pembayaran mikro bagi pemegang rekening bank atau pelanggannya (Audi, dkk, 2016).

Mobile banking telah diciptakan oleh bank-bank syariah di Indonesia selain didukung oleh perbankan tradisional atau konvensional. Bank Syariah

Indonesia (BSI), salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, juga telah memperkenalkan BSI *Mobile*, aplikasi *mobile banking* syariah.

Menurut Lu dan Wang (2010) *mobile banking* melibatkan penggunaan saluran portabel seperti ponsel dan PDA (*Personal Digital Assistants*) sebagai alat untuk mengakses jaringan perbankan melalui protokol aplikasi nirkabel (Gumussoy, 2016). Dengan menggunakan *mobile banking* pelanggan dapat mengakses informasi akun mereka, melakukan pembayaran, dan menyelesaikan banyak tugas terkait perbankan lainnya dengan *mobile banking*. Selain itu, dapat dikatakan bahwa aksesibilitas, kegunaan, dan kenyamanan penggunaan *mobile banking* merupakan faktor penting dalam memikat pengguna (Gumussoy, 2016). Nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan mereka berkat komponen layanan perbankan syariah yang disebut *mobile banking* syariah. Layanan *mobile banking* menjadi solusi akan kebutuhan nasabah yang menginginkan suatu layanan yang dapat beroperasi dengan mudah, cepat, aman, nyaman dan murah serta dapat tersedia 24 jam (*non-stop*) (Rahayu, 2015). Selain itu, *mobile banking* dilandasi oleh faktor kepercayaan dan kredibilitas, karena di dalam layanan *mobile banking* terdapat informasi data diri maupun keuangan nasabah (Rahmawati, 2019). Layanan ini memberikan fasilitas seperti, transfer, cek saldo, mutasi rekening, pembelian maupun pembayaran serta dapat melakukan pembukaan rekening secara *online*. Selain itu, nasabah juga dapat melakukan pendaftaran haji, pembiayaan, giro, menabung emas maupun yang lainnya (Siagian & Tambunan, 2022).

Meskipun pesatnya perkembangan internet pengguna *mobile banking* di Indonesia lebih sedikit daripada pengguna internet, Saat ini, pengguna internet berdasarkan data APJII sebesar 210 juta, yang artinya terdapat peningkatan 35 juta pengguna internet di Indonesia (Dewi, 2022). Sedangkan pengguna *mobile banking* sebesar 59,97 juta orang dan angka ini setara dengan 31% orang dewasa yang ada di Indonesia (Karnadi, 2022) dikarenakan nasabah lebih menyukai bertransaksi secara manual yang dapat dilakukan di bank maupun di ATM (Kurniawati *et al.*, 2017). Ada banyak pengguna *mobile banking* yang memiliki aplikasi *mobile banking* namun tidak bisa menggunakan, dikarenakan kurangnya pengetahuan dalam mengoperasikan *mobile banking*. Hal itu, dikarenakan pengoperasiannya yang cukup susah dan tidak semua orang memahami cara mengoperasikannya (Rahayu, 2015). Selain itu, dikarenakan nasabah belum terbiasa menggunakan *handphone* sehingga akan berakibat pada minat nasabah menggunakan *mobile banking* (Caroline, 2021).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori penggunaan teknologi informasi yang umum digunakan untuk menjelaskan mengapa orang yang berbeda menerima penggunaan sistem teknologi untuk *mobile banking*. Davis (1986) menetapkan dua karakteristik utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang signifikan dalam memprediksi adopsi teknologi pengguna (*adoption of IT*), dalam teori model TAM-nya (Hapsara, 2014). Hal ini sejalan dengan penelitian Sodik *et al.* (2022) yang menyatakan dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa ketertarikan seseorang dalam memanfaatkan *mobile banking* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keuntungan yang

dirasakan, kemudahan penggunaan, sikap, dan norma subjektif, namun dalam penelitian Rukhviyanti (2015) variabel persepsi *control* perilaku (*perceived behavior control*) memiliki pengaruh yang negatif terhadap minat seseorang menggunakan *mobile banking*.

Variabel kepercayaan adalah faktor pertama yang perlu diperhitungkan saat menggunakan *mobile banking*. Menurut Das dan Teng (1998), kepercayaan adalah sejauh mana seseorang yakin akan kebaikan dan ketergantungan orang-orang yang dia percayai dalam situasi yang berubah dan berisiko (Hapsara, 2016). Menurut penelitian Ningrum (2020) menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah. Prinsip dasar perbankan adalah kepercayaan. Karena pelanggan menyimpan uangnya di bank dan menggunakan semua produk dan layanan yang ditawarkan bank, bank harus selalu menjunjung tinggi kepercayaan yang diberikan konsumen di dalamnya. Minat pelanggan dalam menggunakan *mobile banking*, di sisi lain, tidak terpengaruh secara signifikan oleh karakteristik kepercayaan, menurut penelitian (Ladesman 2018).

Variabel yang tidak kalah penting adalah kemudahan penggunaan yang dirasakan. *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai ukuran dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi itu mudah (Jogiyanto, 2008). Jika aplikasi *mobile banking* semakin mudah digunakan, maka semakin banyak nasabah yang akan terus menggunakannya. Sejalan dengan penelitian Bawa *et al* (2015) mengatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan

terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* syariah. Namun dalam penelitian Rahayu (2015) menyatakan variabel kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* syariah.

Agar penawarannya konsisten dengan bisnis terkait dan sesuai dengan prinsip syariah, bank syariah harus menawarkan barang dan jasa yang unggul, inovatif, dan berpikiran maju (Solihin 2008: 289). Tampaknya tujuan menciptakan produk *e-banking* adalah untuk memenuhi tuntutan dan keinginan penggunaanya, dalam hal ini konsumen.

Pengguna *Mobile banking* perbankan syariah selalu dapat menikmati layanan *mobile banking* perbankan syariah untuk melakukan berbagai transaksi finansial dan non finansial dalam waktu 24 jam. Transaksi keuangan, seperti transfer uang antar bank atau antar rekening, pembayaran pengeluaran rutin bulanan seperti tagihan listrik, tagihan air, dan tagihan telepon/*handphone*, atau membeli pulsa tambahan dan untuk membayar tagihan kartu kredit. Sedangkan transaksi non keuangan seperti informasi saldo, mutasi rekening dan ganti pin (Direktorat Perbankan Syariah, 2009). Salah satu keunggulan bank syariah dalam aplikasi *mobile banking* yaitu, bank syariah memiliki fitur-fitur yang berbasis islami atau syariah, contohnya jadwal sholat, arah kiblat, pembayaran zakat dan lain-lain. Oleh karena itu variabel penting berikutnya yang penting dilihat adalah variabel ketersediaan fitur

Variable Ketersediaan Fitur menurut Kotler dan Keller (2012:8) adalah karakteristik produk yang melengkapi fungsi inti dari produk. Layanan *mobile banking* digunakan secara luas, dan persepsi pelanggan tentang

penggunaannya memiliki peran yang penting bagi bank atau bagi pelanggan lainnya. Jika seseorang ingin menggunakan teknologi baru, maka teknologi tersebut harus cukup murah untuk memberikan alternatif atau fungsi tambahan Willis (1997). Menurut penelitian Afifah (2017), variabel ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Djatikusuma (2014) yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* ditemukan bahwa ketersediaan fitur tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk menguji kembali penelitian terdahulu yang mencatat kesenjangan hasil penelitian terkait variabel kepercayaan, kemudahan dan ketersediaan fitur. Peneliti menggunakan obyek penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Yogyakarta. Maka selanjutnya, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH** (Studi Kasus Di Daerah Istimewa Yogyakarta).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?
2. Apakah variabel kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah

dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?

3. Apakah variabel ketersediaan Fitur berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Ketersediaan Fitur terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
 - a. Untuk memberi pengetahuan dan informasi tentang keputusan menjadi nasabah perbankan syariah
 - b. Studi ini diantisipasi untuk berfungsi sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya dan dapat memperkuat studi sebelumnya dengan tujuan penelitian yang beragam.
2. Manfaat Praktis
 - a. Untuk peneliti

Untuk peneliti Penelitian ini dapat membantu penulis mendapatkan pengalaman baru dan menambah pengetahuan tentang topik yang

diangkat oleh peneliti untuk memperdalam bidang pemasaran dan menerapkan teori-teori yang dipelajari di perkuliahan ke kejadian nyata di lapangan.

b. Untuk Lembaga akademik

Kajian ini diharapkan dapat memunculkan ide-ide untuk sistem pendidikan yang lebih baik bagi generasi selanjutnya dan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan menambah pengetahuan tentang keputusan menjadi nasabah bank syariah.

c. Untuk perusahaan

Kajian ini dapat dijadikan bahan untuk pertimbangan keputusan perusahaan dalam mengambil kebijakan terkait keputusan nasabah dalam menabung pada bank syariah

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memudahkan pemahaman terhadap sebuah penelitian yang diuraikan oleh penulis. Sistematika penulisan disusun terus-menerus, terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dasar-dasar teoritis dibahas dalam bab ini, bersama dengan tinjauan literatur yang mencakup beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan

peneliti sebagai referensi, kerangka teoritis yang menjelaskan fenomena yang diidentifikasi dalam penelitian ini, dan pengembangan hipotesis, yang melibatkan pembuatan asumsi ketika peneliti memeriksa temuan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup metode penelitian, meliputi jenis penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, data, sumber data dan teknik pengumpulan, serta metode analisis data yang tersedia bagi peneliti.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian atau sampel penelitian, analisis deskriptif responden, metode analisis untuk menguji hipotesis berupa hasil uji hipotesis, dan pembahasan yang memuat jawaban ilmiah atas permasalahan yang disajikan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dari pengujian hipotesis dan pembahasan singkat tentang temuan penelitian dan keterbatasan dan saran konstruktif.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data penelitian ini yang membahas tentang “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN KETERSEDIAAN FITUR TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING SYARIAH*” maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kepercayaan, Kemudahan, dan Ketersediaan Fitur terdapat pengaruh yang simultan dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah*, yang artinya adanya pengaruh secara bersama sama variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah*, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah*.
3. Variabel Kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah*, artinya ada pengaruh yang signifikan variabel kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah*.
4. Variabel Ketersediaan fitur berpengaruh secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking syariah* nasabah menggunakan *mobile banking syariah*.

B. Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, yaitu :

1. Bagi perusahaan

Harus memperhatikan lagi terkait kepercayaan dan kemudahan bagi nasabah dengan mengembangkan fitur-fitur layanan *mobile banking* syariah dan mempermudah sistem *mobile banking* syariah agar terus meningkatnya minat nasabah menggunakan *mobile banking* syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan agar mencari ruang lingkup dan populasi yang berbeda, bisa dengan menambah variabel bebas dalam melakukan penelitian, agar dapat bermanfaat dan lebih luas jangkauan tentang minat nasabah menggunakan *mobile banking* syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Aswaja Presindo
- Afifah, Risma. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. Jakarta. Skripsi
- Akhmadi, Martini. (2020). Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan dan Looyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo. Jurnal Mitra Manajemen
- Arwani, Mokhammad. “Peran Karakteristik Individu Sebagai Moderator Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Kudus)”, Jurnal Sosial dan Budaya, Vol. 4 Nomor 2 (2011)
- Astari, A. A. E., Yasa, N. N. K., Sukaatmadja, I. P. G., & Giantari, I. G. A. K. (2022). Integration of technology acceptance model (TAM) and theory of planned behavior(TPB): An e-wallet behavior with fear of covid-19 as a moderator variable. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1427–1436. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.5.008>
- Audi, M.T, et al.2016. Adoption Of Mobile Banking Application in Lebanon Journal of internet Banking Commerce 21 (1): 1-15
- Caroline, C. C. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. *Keunis*, 9(2), 160. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i2.2819>
- Christopher, A., Tirtana, A., & Aditya, A. (2022). Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknoinfo*, 16(2), 452. <https://doi.org/10.33365/jti.v16i2.2045>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Durman, T., & Musdholifah. (2020). Integrasi Technology Acceptance Model Dan Theory of Planned Behavior Terhadap Intention To Use Mobile Payment (Studi Pada Pengguna Ovo Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 621–633.
- Djatikusuma, Edin, Surdi. (2014). Analisi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan M-Banking. Palembang
- Evelyna, F. (2021). Theory Of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Pembeiiian Tiket Secara Online Pada Generasi Milenial. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, VIII(1), <https://doi.org/10.54131/jbma.v8i1.113>
- Fauzi, R. N. (2019). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama,

dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 9(1), 37–46.

Gumussoy, C. A. 2016. Factors Affecting Users. Decision to Continue Using Mobile Banking in Turkey. *Internasional Journal Mobile Communications* 14 (4): 411-4330.

Wibowo, Setyo Ferry dkk. ” Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline di Jakarta)”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*, Vol. 6, No. 1 (2015)

Ghozali dan Latan. (2015). *Partial Least Squares : Konsep: Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP

Hanudin, A., Ricardo, B., & Mohd Zulkifli, M. (2012). An Analysis of Mobile Banking Acceptance by Malaysian Customers. *Sunway Academic Journal*, 4, 1–12.

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*.

<https://indonesia.go.id/profil> diakses pada tanggal 07/10/2021 pukul 18.30

<https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-bank-digital-ri-diproeksi-capai-75-juta-pada-2026> di akses pada 26 Desember 2022. Alif karnadi

- <https://kumparan.com/hanifatul-sadiyah/persepsi-masyarakat-terhadap-pemahaman-tentang-bank-syariah-lun4BC0vXsQ/full> diakses pada tanggal 12/11/2022 pukul 06.00
- <https://ojk.go.id> diakses pada tanggal 12/10/2022 pukul 20.30
- <https://www.idxchannel.com/banking/market-share-capai-65-persen-aset-perbankan-syariah-tembus-rp6315-triliun> diakses pada tanggal 12/11/2022 pukul 08.20
- <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/07/01/tiga-persepsi-yang-selama-ini-salah-tentang-bank-syariah> diakses pada tanggal 12/11/2022 pukul 19.45
- <https://www.voaindonesia.com/a/jumlah-bank-syariah-di-indonesia-meningkat/5944356.html> diakses pada tanggal 13/11/2022 pukul 15.30
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 99–111.
- Jogiyanto, H.M., 2007, Pengenalan Komputer, Andi, Yogyakarta.
- Kartika, G., Studi, P., Syariah, P., Islam, U., Maulana, N., Ibrahim, M., Studi, P., Syariah, P., Islam, U., Maulana, N., & Ibrahim, M. (2022). *Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking Di Masa Pandemi Covid-19*. 09.
- Kota, T. P., Nuwa, Y. C. A., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2, 605–641.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Ladesman, Mario. 2018. Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. Lampung: Skripsi.
- Lestari, I. A., & Umilah, L. (2022). Persepsi Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Dalam Bertransaksi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 37–46. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.173>
- Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(1), 95–104.
- Martauli, Mirani, R. E., & vidyadari, R. (2019). Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam

- Menggunakan BCA Mobile di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akutansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(1), 14633-1471.
- McKnight, D. H., & N. L. Chervany. (2001). What Trust Means in E Commerce Customer Relationship: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *Journal of Electronic E-Commerce*
- McKnight, D. H., et all. (2011). Trust in A Specitic Tehnology: an investigation Og Its Componets And Measures. *ACM Transactions on Management Informasion Systems*.
- Mowen,J.C., dan Minor, M., 2001,Perilaku Konsumen,edisi 5, Jakarta: PT. Penerbit Erlangga
- Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, Perilaku Konsumen, Jilid 1 , Jakarta: PT Penerbit Erlangga
- Mu'asiroh, L. R., & Darwanto, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ad- Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(02), 155. <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1241>
- Nasution, S. T. A., Dalimunthe, H., & Lubis, A. H. (2021). Generation Y ' s Behavior Intention in Using Mobile Banking Application. *International Journal of Science and Research*, March. <https://doi.org/10.21275/SR21302124400>
- Oktapiani, Y., Rosario, M., & Nehemia, A. (2020). Analisis Minat Penggunaan AplikasiBrimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi*, 2(3), 249–260.
- Poon. (2008). Users' Adoption of e-banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 23, hlm.59-69.
- R, Y. W. A., & Rukhviyanti, N. (2015). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaanmobilebanking(M-Banking): Model Kombinasi Technology Acceptance Model(Tam) Dan Theory of Planned Behavior (Tpb). *Jurnal Informasi*, VII(1), 25–44.
- Rahayu, I. S. (2015). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Tecnology Acceptance Model (Tam) [Customer Interest inUsing Mobile Banking Using the Technology Acceptance Model (Tam) Framework]. *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137.
- Rahmawati, R. (2019). Mobile Banking: Analisa Penggunaan Pada Nasabah Pt. Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe: Pendekatan Technology Acceptance Model(Tam). *Ihtiyath : Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 3(1), 35–52. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v3i1.1296>
- Sakti, Mahisa Bima dkk. “Pengaruh Persepsi Penggunaan Teknologi, Kemudahan, Resiko, Fitur Layanan Terhadap Minat dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Ponggok Kabupaten Blitarz”. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol.

6 Nomor 1 (2013)

- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku I*. Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, U. (2011). *Research Method For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran U. & Roger B. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. *Salemba Empat*, 20(5), 40–43
- Siagian, S. B., & Tambunan, K. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1051–1060.
- Sodik, F., Zaida, A. N., & Zulmiati, K. (2022). *Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB*. 1(1), 35–53.
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Solomon, L & Apley, A. G. (2017) *System of Orthopaedics and Trauma: Principles of Fractures*. 10th edn. Florida: CRS Press.
- Sri Rahayu Syah, Ibrahim, Sufardi. (2018). *Switching Behavior Nasabah Bank : Tinjauan Empiris Teori Keperilakuan Di Kota Makassar*. *Jurnal Administrare : Jurnal Permikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(2), 113-1222
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Sukati, Ihda. (2015). *Determinants of The Chanel Switching Intention : A Consumer Perspective*. *Martinia Vol 6 (1)*, 8 – 35
- Sulistiyarini, S. (2012). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking: Model Kombinasi Technology Acceptance Model (TAM) Dan Theory Of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2), 1689–1699.
- Sulmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar). *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73.

- Supangat, A. (2007). *Statistika : Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non Parametrik* (Pertama). Kencana Prenada Media Group.
- Suralaga, F. (2021). Psikologi Pendidikan Implikasi Dalam Pembelajaran. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Suyanto, S., & Kurniawan, T. A. (2019). Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v16i1.166>
- Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*, 139–149.
- Wulandari, W., Japarianto, E., Nova, T., & Tandijaya, B. (2022). PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP. 16(2), 126–132. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.16.2.126>