

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO, DAN *HANDLING*
COMPLAIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* SYARIAH DENGAN
PENGETAHUAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta Dan FEB UGM)**



SKRIPSI

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

OLEH :

Rikhadatun Abir Al Farda

NIM : 19108020083

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 KALIJAGA YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO, DAN *HANDLING*
COMPLAIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN *MOBILE BANKING* SYARIAH DENGAN
PENGETAHUAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta Dan FEB UGM)**



SKRIPSI

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

OLEH :

Rikhadatun Abir Al Farda

NIM : 19108020083

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 KALIJAGA YOGYAKARTA**

2023

SURAT 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-1490/Un.02/DEB/PP.00.9/10/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO, DAN HANDLING COMPLAIN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING SYARIAH DENGAN PENGETAHUAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DAN FEB UGM)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIKHADATUN ABIR AL FARDA
Nomor Induk Mahasiswa : 19108020083
Telah ditujikan pada : Kamis, 05 Oktober 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: 653f5b307af



Penguji I

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

Valid ID: 6535e7a06a35a



Penguji II

Farid Hidayat, S.H., M.S.I.
SIGNED

Valid ID: 652f4cd0bb024



Yogyakarta, 05 Oktober 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Valid ID: 653f6bb5c532

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Rikhadatun Abir Al Farda

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Rikhadatun Abir Al Farda

NIM : 19108020083

Judul Skripsi : “Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling complain* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah Dengan Pengetahuan Sebagai Variabel Moderasi” (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga dan FEB UGM)


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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunqasahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 September 2023

Pembimbing


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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rikhadatun Abir Al Farda

NIM : 19108020083

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling complain* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah Dengan Pengetahuan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga dan FEB UGM)" adalah hasil penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau salinan dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam body note dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terjadi penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 September 2023

Penyusun



Rikhadatun Abir Al Farda
NIM 19108020083

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

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

Nama : Rikhadatun Abir Al Farda

NIM : 19108020083

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 Persepsi Teknologi, Resiko dan *Handling complain* Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Syariah Dengan Pengetahuan Sebagai Variabel Moderasi” (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga dan FEB UGM)

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 sebenarnya.

Yogyakarta, 12 September 2023

Yang menyatakan



Rikhadatun Abir Al Farda
NIM 19108020083

HALAMAN MOTTO

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”

(Albert Einstein)

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan”.

(Sujiwo Tejo)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya Persembahkan:

Pertama dan paling utama untuk kedua orang tua saya tercinta

Yang selalu mendukung, mendoakan sekaligus memberikan banyak perhatian dengan penuh kasih sayang dan kesabaran, serta pengorbanan yang luar biasa tidak dapat dideskripsikan dengan kata-kata. Karena pada sejatinya, semua ini bukan hanya tentang materi yang telah dikeluarkan, namun effort yang telah diperjuangkan. Semoga segala keikhlasan yang diberikan, digantikan dengan sebaik-baiknya pemberian.

Kedua untuk siapapun yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai?”

Lulus tepat waktu atau lulus diwaktu yang tepat adalah pilihan, bahkan jika memang terpaksa lulus tidak tepat waktu pun bukanlah suatu kejahatan bukan pula aib yang perlu disembunyikan. Sungguh kerdil dan primitif sekali jika mengukur kecerdasan seseorang dari siapa yang paling cepat lulus. Ini bukan tentang kompetisi, bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai.

Karena mungkin ada satu dua hal dibalik keterlambatan mereka lulus, kemampuan dan kemauan mereka tidak sepatasnya digunjingkan. Dan percayalah, alasan saya disini pun merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

PEDOMAN LITERASI 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 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
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"	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	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	Ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	ء	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 kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlakukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>

ذکر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
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 dan Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لِئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis dengan huruf awal “a”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *syamsiah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *syamsiah* tersebut.

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

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah 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. Ibu Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K. selaku Dosen Penasihat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. 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.

6. Seluruh Pegawai Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Dedi Sukasir dan Ibu Partini yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang dan telah menjadi sumber segalanya hingga saya sampai pada tahap ini.
8. Keluarga yang selalu mensupport saya dimanapun dan kapanpun.
9. Sigit Nugroho yang telah setia kebersamaian saya dari masa perkuliahan maupun dalam tahap penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat *Sahabat sampe tuwek*, Shakila, Fitri, Laras, Anna, Dewi yang menjadi tempat bercerita suka duka selama perkuliahan.
11. Sahabat-sahabat saya Niken, Uqudiyah kanafila, Mila Safitri, Dea yang selalu mensupport dan memberikan motivasi ketika penulis kehilangan semangat.
12. Sahabat IKAMARU JOGJA yang telah memberikan pengalaman tentang organisasi dan juga motivasi.
13. Teman-teman KKN 108 Gunungkidul Karangnongko Ngloro yang telah memberikan banyak pengalaman dan cerita yang sangat berkesan.
14. 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.
15. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Semoga, kebaikan yang kalian lakukan akan bernilai sebagai amal ibadah. *Aamiin*.
16. 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 diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bermanfaat. Aamiin.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Hormat Penyusun



(Rikhadatun Abir Al Farda)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	9
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. MANFAAT PENELITIAN	12
E. SISTEMATIKA PENULISAN	13
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
A. LANDASAN TEORI	16
1. Perilaku Konsumen (Grand Theory)	16
2. Persepsi Teknologi	16

3. Resiko	18
4. Handling Complain (Penanganan Keluhan).....	21
5. Pengetahuan.....	25
6. Keputusan nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah.....	27
B. TELAHAH PUSTAKA.....	31
C. KERANGKA PEMIKIRAN	36
D. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	37
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
A. JENIS PENELITIAN	45
B. LOKASI PENELITIAN	45
C. POPULASI DAN SAMPEL	46
D. METODE PENGUMPULAN DAN SUMBER DATA	48
1. Teknik Pengumpulan Data	48
2. Sumber Data	50
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	51
F. METODE ANALISIS DATA.....	56
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Analisis Deskriptif responden	64
C. Hasil Analisis Data	66
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
3. Uji Hipotesis	73
4. Uji Moderated Regression Analysis (MRA).....	79
D. Pembahasan	83
BAB V.....	97
PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	ciii

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Pengukuran skala likert.....	49
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	52
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin responden.....	64
Tabel 4. 2 Usia responden.....	65
Tabel 4. 3 Asal Instansi.....	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	70
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	73
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan F.....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (T)	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji MRA Model Summary	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji F MRA.....	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi MRA	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis.....	83

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan TIK 2018-2022.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	36



DAFTAR LAMPIRAN

<i>LAMPIRAN 1</i>	<i>ciii</i>
<i>LAMPIRAN 2</i>	<i>cviii</i>
<i>LAMPIRAN 3</i>	<i>cxxxvi</i>
<i>LAMPIRAN 4</i>	<i>cxlviii</i>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking syariah*. Selain dilakukan pengujian pengaruh langsung terhadap keputusan nasabah, penelitian ini juga terdapat variabel pengetahuan sebagai variabel moderasi. Sampel pada penelitian ini berjumlah 150 responden dari objek penelitian antara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan alat analisis IBM SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung persepsi teknologi, resiko, *handling complain*, pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Kemudian, pengetahuan dapat memperkuat persepsi teknologi terhadap keputusan nasabah, sedangkan pengetahuan tidak dapat memoderasi pengaruh antara resiko dan *handling complain* terhadap keputusan nasabah.

Kata Kunci: *Mobile Banking Syariah, Persepsi Teknologi, Resiko, Handling Complain, Pengetahuan, Keputusan.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of perceptions of technology, risk and complaint handling on customers' decisions in using sharia mobile banking. Apart from testing the direct influence on customer decisions, this research also contains a knowledge variable as a moderating variable. The sample in this study consisted of 150 respondents from the research object of students from the Faculty of Economics and Islamic Business, Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta and the Faculty of Economics and Business, Gadjah Mada University. This research uses quantitative methods with the help of the IBM SPSS 26 analysis tool. The results of this research show that directly perceptions of technology, risk, handling complaints, knowledge have a significant influence on customer decisions. Then, knowledge can strengthen technology perceptions of customer decisions, while knowledge cannot moderate the influence of risk and complaint handling on customer decisions.

Keywords: *Sharia Mobile Banking, Technology Perception, Risk, Handling Complaints, Knowledge, Decisions.*



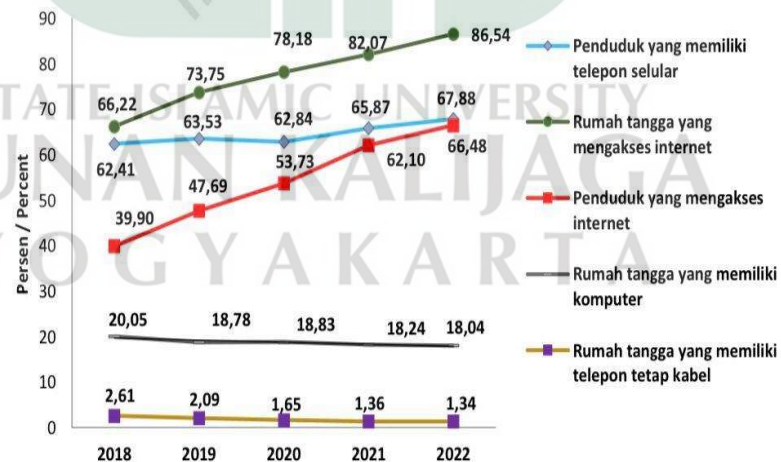
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi berkembang sangat pesat di Indonesia, sehingga memudahkan perusahaan dalam berbisnis. Dengan adanya teknologi Informasi di dalam dunia bisnis dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat, relevan dan akurat. Perusahaan menggunakan teknologi informasi sebagai strategi bisnis untuk mendapatkan keuntungan. Menurut Irawan (2011) teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendasar saat ini dalam menjalankan setiap aspek dari setiap bisnis, terutama aktivitas organisasi. Dapat dilihat dari hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) yang menerangkan bahwa data perkembangan teknologi dari tahun 2018-2022 terus mengalami peningkatan sebesar 86,54 persen pada tahun terakhir 2022.



Gambar 1. 1 Perkembangan TIK 2018-2022

Sumber: BPS dan Kementerian Komunikasi dan Informatika

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat tidak hanya disektor bisnis saja, dampak positif dari adanya perkembangan teknologi informasi tersebut juga memberi kemajuan dalam dunia perbankan khususnya perbankan syariah. Perkembangan teknologi informasi memiliki efek multiplier yang signifikan, yang berarti bahwa ini mendorong kemajuan teknologi secara keseluruhan. Kemajuan di sektor lain, seperti sistem pembayaran, dipengaruhi secara besar-besaran oleh kemajuan dalam teknologi komunikasi, terutama melalui internet dan telepon menurut Sumarwan, (2011). Dengan munculnya berbagai kecanggihan teknologi yang ada, berdasarkan keputusan OJK pada tanggal 19 Juli 2019 AFTECH telah resmi ditunjuk sebagai asosiasi penyelenggara inovasi keuangan digital (IKD). Adanya keputusan tersebut industri perbankan juga mengeluarkan inovasi terbarunya yaitu teknologi finansial atau yang lebih dikenal dengan *Fintech*.

Fintech adalah sebuah industri yang menggabungkan ilmu teknologi dengan bidang keuangan. Yang memiliki tujuan dan manfaat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, mengakses produk-produk keuangan dan meningkatkan literasi digital dalam bidang keuangan (OJK, 2019). Media *Fintech* dalam dunia perbankan tersebut lebih dikenal dengan aplikasi *mobile banking*, *mobile banking* tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai sarana bagi bank dan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi keuangan. Bank harus memiliki sistem teknologi yang canggih, seperti adanya inovasi teknologi pada aplikasi *mobile banking* merupakan upaya Bank Syariah dalam memberikan layanan yang mudah,

nyaman, cepat, dan dapat digunakan kapan saja di mana saja. Sistem informasi ini juga disediakan oleh Bank Syariah dalam bentuk aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah dan memudahkan aktivitas transaksi keuangan serta memberikan keuntungan lain yang dapat diterima pengguna.

Di era modern ini, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi nasabah pada keputusan penggunaan *mobile banking* syariah yaitu persepsi teknologi. Persepsi merujuk pada cara seseorang memahami dan menafsirkan stimulus atau peristiwa berdasarkan informasi yang mereka terima serta pengalaman pribadi mereka terkait dengan rangsangan tersebut (Anwar, 2021). Sedangkan persepsi teknologi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat bekerja lebih praktis dan singkat daripada orang yang tidak menggunakan teknologi (Davis, 2013). Karena alasan tersebut, perubahan dalam pandangan harus dibentuk melalui pengalaman konsumen atau pelanggan. Meskipun upaya pemasaran memiliki peran penting dalam memengaruhi pola pikir konsumen, tindakan yang paling berdampak untuk mengubah pandangan konsumen adalah dengan memperbaiki pengalaman yang mereka dapatkan dengan produk yang menggunakan merek tertentu. Peningkatan dalam persepsi konsumen terhadap teknologi informasi terlihat ketika sistem tersebut memberikan manfaat yang dianggap penting, baik bagi perusahaan secara internal maupun eksternal. Persepsi pelanggan terhadap sistem teknologi dalam layanan *mobile banking* syariah menjadi faktor kunci, karena hampir semua bank di Indonesia menawarkan beragam jenis layanan *mobile banking* sebagai produk utama untuk menarik minat pelanggan.

Menurut Thompshon *et al*, (1991) Adanya persepsi teknologi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, faktor sosial (*social norm*), *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas (*job fit*), konsekuensi jangka panjang (*long-term consequences*) dan kondisi yang memfasilitasi. Adanya faktor-faktor tersebut nasabah mulai memutuskan untuk menggunakan *mobile banking* dengan persepsi teknologinya masing-masing. Ketika membahas tentang penggunaan IT dalam perbankan seperti penggunaan *mobile banking*, maka sudah pasti akan terdapat dampak positif dan dampak negatif yang akan ditimbulkan dalam penggunaan *mobile banking* tersebut. Dampak positifnya yaitu transaksi lebih mudah, cepat, efektif dan efisien. Sedangkan dampak negatifnya akan terdapat berbagai resiko, seperti resiko hilangnya ataupun bocornya data penting. Pencurian data ini biasanya dilakukan dengan istilah yang disebut dengan teknik *phising* atau *Hacker*.

Menurut Ali, (2006) nasabah atau konsumen yang menggunakan produk *Mobile Banking* akan memikirkan tentang faktor resiko. Menurut Ratna, (2021) Resiko adalah tingkat disaat seseorang merasa bahwa teknologi yang telah mereka gunakan dapat menimbulkan dampak negatif bagi dirinya sendiri. Resiko yang diartikan sebagai sesuatu yang menyebabkan kerugian kepada nasabah. Bank akan melakukan pemeriksaan terhadap semua transaksi, dimulai dari kendala transaksi, keamanan transaksi, dan riwayat transaksi. Nasabah merasa aman jika resiko penggunaan *mobile banking* minim resiko penipuan dan kejahatan lainnya. Jika tingkat dampak negatif yang dialami lebih tinggi, maka resiko juga akan lebih tinggi. Timbulnya resiko ini dapat bervariasi antara individu yang berbeda.

Permasalahan utama yang muncul dalam hubungan antara penggunaan teknologi dan resiko adalah keamanan. Terdapat banyak kasus penipuan yang telah terjadi, sehingga membuat konsumen menjadi ragu untuk sepenuhnya mempercayai sistem transaksi keuangan secara online, khususnya melalui layanan *mobile banking*. Dengan adanya teknologi yang semakin canggih yang telah digunakan oleh para nasabah semakin besar potensi resiko keamanan seperti peretasan, dan bahkan tindak kejahatan online yang semakin canggih pula. Oleh karena itu, masalah keamanan menjadi perhatian serius di sektor perbankan. Penelitian yang dilakukan oleh Ling *et al*, (2011) menyatakan bahwa persepsi terhadap teknologi dan persepsi terhadap resiko memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan individu terhadap transaksi keuangan secara online.

Menurut Susanto, (2021) bank harus selalu menjamin kerahasiaan dan keamanan data nasabah dalam setiap transaksi untuk menghindari kejahatan sosial. Selain itu, bank perlu memastikan ketersediaan prosedur untuk melindungi data, aplikasi, dan sistem keamanan dari setiap transaksi yang dilakukan saat menggunakan *mobile banking*. Bank harus mampu mengelola segala risiko yang muncul. Apabila ada kendala para nasabah sudah pasti akan menyampaikan keluhan, dan pihak perbankan harus mampu *handling* keluhan dengan baik dan benar.

Menurut Kamal, (2021) Keluhan merupakan bagian dari ekspresi negatif, sebab kenyataan tidak sesuai dengan keinginan seseorang. Keluhan tidak selalu dipandang negatif, tetapi juga bisa menjadi hal positif karena merupakan sumber pembelajaran dan informasi berharga bagi perbankan untuk meningkatkan kinerja

layanannya. Ketika nasabah merasa kecewa karena mendapat permasalahan, bank harus segera menyelidiki dan mengidentifikasinya. Adanya masalah yang biasanya sering terjadi dalam produk aplikasi *mobile banking*, dikarenakan nasabah belum banyak mengetahui tentang fitur-fitur dari aplikasi ini. Kurangnya pengarahan dan penyuluhan dari pihak Bank Syariah menyebabkan nasabah kurang mengetahui fitur-fitur dari *mobile banking*.

Dengan adanya resiko tersebut dalam dunia perbankan sangat diperlukan adanya *handling complain* (penanganan masalah). *Handling Complain* dalam buku mengelola kualitas layanan perbankan yang ditulis oleh Ikatan Bankir Indonesia (2014), merupakan teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Menurut Indriyani & Mardiana, (2016) keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tidak hanya untuk merusak reputasi perusahaan, tetapi seharusnya dianggap sebagai kesempatan berharga bagi perusahaan untuk melakukan introspeksi dan meningkatkan diri. Keluhan yang pelanggan sampaikan terkait dengan penggunaan produk atau layanan merupakan umpan balik tentang kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada mereka. Semakin banyak keluhan yang diterima oleh perusahaan, semakin penting untuk perusahaan tersebut melakukan evaluasi tambahan guna terus meningkatkan kualitas produk atau layanannya.

Menurut Sutomo, (2022) penerapan penanganan keluhan (*handling complain*) dari nasabah yang biasanya disampaikan kepada pihak Bank adalah karena akses layanan teknis atau sering terjadi masalah teknis saat bertransaksi, serta pada penanganan keluhan selanjutnya namun nasabah masih menghadapi

berbagai permasalahan didalam penggunaan *mobile banking* tersebut. Dalam penanganannya Bank Syariah juga masih kurang efektif dalam penanganan keluhan (*handling complain*) sehingga nasabah tidak puas. Dari hasil Penelitian Sucipto, (2019) penanganan keluhan (*handling complain*) secara statistik berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* syariah. Peneliti menyimpulkan bahwa proses penanganan keluhan yang tepat akan memiliki dampak positif pada keputusan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* syariah. Dengan penggunaan *mobile banking* syariah yang benar disertai dengan pengetahuan tentang prosedur penggunaan *mobile banking* yang tepat tentu dapat meminimalisir resiko, sehingga keluhan masalah juga tidak terlalu banyak disampaikan kepada pihak Bank dan untuk penanganan masalah (*handling complain*) dari pihak perbankan juga harus diimbangi dengan pengetahuan yang berkontribusi didalam penanganan masalah tersebut.

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil pengamatan seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga dan sebagainya) (Notoatmodjo, 2005). Menurut Notoatmodjo, (2005) Pengetahuan mampu memicu kesadaran pada seseorang, yang pada kesempatannya dapat memengaruhi perilaku mereka sesuai dengan apa yang mereka ketahui. Perubahan dalam tindakan, keputusan, atau perilaku yang didorong oleh pengetahuan, kesadaran, dan sikap yang positif cenderung lebih berkelanjutan karena berasal dari pemahaman pribadi, bukan karena tekanan dari luar. Saat nasabah memiliki pemahaman tentang hal ini, itu akan memperkuat

keputusan mereka untuk menggunakan *mobile banking* syariah, dengan preferensi pada kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Di era digitalisasi ini Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang mendapatkan peringkat pertama pada tahun 2022 dengan skor literasi digital tertinggi yaitu 3,64, dimana kebanyakan penggerak literasi digital ini adalah kebanyakan dari kalangan mahasiswa. Dengan adanya banyak Universitas dan perguruan tinggi di Yogyakarta, penulis bermaksud mengambil objek penelitian dikalangan mahasiswa yang berlatar belakang pendidikan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional, yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM yang sangat relevan dan berperan penting di era digitalisasi ini. Adanya mahasiswa FEBI yang memiliki latar belakang pengetahuan Ekonomi Islam tentu akan mendukung kecanggihan *mobile banking* di Bank Syariah dengan ikut serta dalam penggunaan *mobile banking* syariah. Dengan kata lain, mahasiswa akan memutuskan pilihan dari berbagai alternatif yang ada yaitu dengan menggunakan *mobile banking* syariah. Disisi lain dengan adanya responden dari mahasiswa FEB UGM yang latar belakang pengetahuannya adalah Ekonomi Konvensional, namun mereka tetap menggunakan *mobile banking* syariah sebagai layanan transaksi keuangannya.

Penelitian ini memiliki perbedaan atau *GAP* dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan adanya variabel moderasi yaitu pengetahuan yang dapat memperkuat atau memperlemah keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah. Objek penelitian ini yaitu antara mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Sunan Kalijaga dan mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM dimana faktor pengetahuan tentang ekonomi Islam sangat berpengaruh atau tidak dalam keputusan menggunakan *mobile banking* syariah.

Penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul berdasarkan fenomena dan *gap* penelitian diatas, yaitu **“Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko, dan *Handling Complain* Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah Dengan Pengetahuan sebagai variabel Moderasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan FEB UGM”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* terhadap Keputusan Mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah?
2. Apakah pengaruh persepsi teknologi terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah?
3. Apakah pengaruh Resiko terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah?

4. Apakah pengaruh *Handling Complain* terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* di Bank Syariah?
5. Apakah pengetahuan memperkuat keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
6. Apakah persepsi teknologi diperkuat oleh pengetahuan terhadap keputusan nasabah mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
7. Apakah resiko diperkuat oleh variabel moderasi Pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah?
8. Apakah *Handling Complain* diperkuat atau dipengaruhi oleh Pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi teknologi, resiko, *handling complain* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan FEB UGM.
2. Untuk menjelaskan pengaruh persepsi teknologi terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah pada mahasiswa di

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan FEB UGM.

3. Untuk menjelaskan pengaruh resiko terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan FEB UGM.
4. Untuk Menjelaskan pengaruh *Handling Complain* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan FEB UGM.
5. Untuk menjelaskan pengetahuan dapat memperkuat keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah.
6. Untuk menjelaskan persepsi teknologi diperkuat pengetahuan dan memberikan pengaruh terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan Mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah.
7. Untuk menjelaskan resiko diperkuat atau diperlemah oleh pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *mobile banking* Syariah.
8. Untuk menjelaskan *Handling Complain* diperkuat atau diperlemah pengetahuan terhadap keputusan mahasiswa FEBI UIN SUKA dan mahasiswa FEB UGM dalam menggunakan *Mobile Banking* Syariah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta berguna untuk beberapa pihak lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk sumber bagi peneliti sesudahnya yang ingin melaksanakan penelitian serupa serta mempelajari lebih lanjut tentang ilmu *marketing* dalam dunia perbankan. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk bahan informasi mengenai pentingnya faktor persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Syariah.

2. Manfaat bagi Praktisi

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan serta pengetahuan penulis mengenai pengaruh persepsi teknologi, resiko, *handling complain*, keputusan dan pengetahuan bagi nasabah dalam menentukan keputusan menggunakan *mobile banking* di bank syariah.

b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu bagi seluruh akademisi mengenai persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah di Indonesia.

c. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi Bank Syariah mengenai dengan faktor *handling complain*

nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di bank syariah di Indonesia.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini untuk memperoleh sistematika penulisan yang terstruktur, meliputi:

BAB I PENDAHULUAN, bab ini membahas tentang latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah untuk menjabarkan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan untuk membantu pembaca.

BAB II LANDASAN TEORI, bab ini berisikan uraian tentang landasan teori dari penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas, telaah pustaka berisi beberapa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, pengembangan Hipotesis (asumsi sementara tentang penelitian yang sedang diteliti) dan kerangka pemikiran yang menggambarkan ringkasan hipotesis yang akan dikembangkan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, bab ini membahas tentang jenis variabel uji, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, sumber data penelitian, definisi operasional variabel, dan alat analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN, bab ini merupakan inti dari penelitian, dikarenakan gambaran umum serta hasil dan pembahasan pada sebuah penelitian tertuang dan teruraikan secara jelas pada bab ini. Adapun isi dari bab ini yaitu interpretasi atau penjelasan lebih spesifik dari hasil olah data

yang mencakup analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur serta analisis data terhadap pengujian hipotesis dan juga pembahasan.

BAB V PENUTUP, merupakan bagian akhir sebuah penelitian, pada bab ini menjelaskan kesimpulan secara singkat dari hasil sebuah penelitian yang telah dilakukan, sehingga pembaca dapat memahami inti sari dari penelitian tersebut dengan lebih mudah, pada bab ini juga dituliskan kritik dan saran bagi instansi terkait yang bertujuan untuk membangun bagaimana agar instansi tersebut lebih baik lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian tentang pengaruh persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah dengan pengetahuan sebagai variabel moderasi (Studi kasus mahasiswa FEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan mahasiswa FEB UGM), maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi teknologi, resiko dan *handling complain* terdapat pengaruh simultan dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* syariah.
2. Persepsi teknologi berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
3. Resiko berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
4. *Handling complain* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
5. Variabel moderasi pengetahuan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.

6. Persepsi teknologi diperkuat oleh variabel pengetahuan dan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
7. Resiko tidak diperkuat oleh variabel pengetahuan dan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.
8. *Handling complain* tidak diperkuat oleh variabel pengetahuan dan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, terdapat beberapa saran yang harapannya dapat bermanfaat bagi pihak terkait atau siapapun yang menjadikan penelitian ini sebagai referensi penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan Syariah

Harus memperhatikan lagi terkait sosialisasi mengenai pengetahuan tentang penggunaan *mobile banking* syariah kepada para nasabah terkhusus untuk para nasabah yang latar belakangnya tidak dari pendidikan ekonomi Islam agar lebih yakin terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* syariah. Dan lebih memperhatikan terkait resiko yang ada dan *handling complain* atau penanganan masalah harus tepat, cepat dan tanggap.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda, menambah variabel bebas dalam melakukan penelitian agar dapat bermanfaat dan lebih luas cakupan tentang keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, (2015). *Metodologi penelitian Kuantitatif* : Yogyakarta : Penerbit Andi
- Al Banjari, F. R., & Kurniawan, C (2020) *Implementasi Kebijakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK.03/2020 dalam menekan Non Performing Financing (NPF) pada Perbank Syariah*. *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah)*, Vol. 7, No., Hal 24-26
- Amijaya, G. R. (2010). *Pengaruh persepsi Teknologi, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2013). *Pengaruh Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia, dengan variabel kepuasan sebagai variabel perantara (studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*. *Journal Of Chemical Information of modelling*, Hal.53
- Mulyadi, M. (2011). *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya*. *Jurnal Studi Komunikasi Media*.
- <https://indonesia.go.id/profil> diakses pada tanggal 28 juni 2023 pukul 13.25
- [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/pages/-snapshot-Perbankan syariah](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/pages/-snapshot-Perbankan-syariah) diakses pada tanggal 22 Oktober 2022 06.30
- <https://www.idxchannel.com/banking/market-share-capai-65-persen-aset-perbankan-syariah-tembus-rp6135-triliun> diakses pada tanggal 29/06/2023 13.40
- <https://www.voaindonesia.com/a/jumlah-bank-syariah-di-indonesia-meningkat/5944356.html> diakses pada tanggal 30/06/2023 22.00
- Kotler, Philip and Kelvin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

- Lestari, I.A., & Umilah,L. (2022). Persepsi penggunaan mobile banking terhadap kemudahan dalam bertransaksi. *Transekonomika: Akutansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 37-47.
- Pratiwi, H. (2020). Sistem Pendukung Keputusan. *Penjelasan Sistem Pendukung Keputusan* .
- Samir , B & Ahmad T., (2019). *Factor Affecting costumer Satisfaction And Recomendation Of Mobile Banking Services In Morocco*. Jurnal Bussines. Vol 4, No 1. Hal 17
- Sandu Siyoto, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis: Edisi 4, Buku I*. Jakarta: Salemba 4
- Sekaran, U. (2011).*Research Method For Business (Metode Penelitian Bisnis):* Jakarta: Salemba 4
- Setiawan, asroni dkk., (2020) *Pengaruh persepsi Teknologi, Resiko dan Handling Complain Terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan mobile banking syariah*. Jurnal ekonomika. vol 2. Hal 6-12
- Shiri D. Vivek, S. E. (2012). *Customer Engagement: Exploring Customer Realationships Beyond Purchase*. Jurnal of Marketing Theory and Practice, Volume 20. Pages 122-146.
- Siddiqui, D. K. (2011). *Personality Influence Consumers*. Jurnal of Contemporary Reasearch in Business.
- Sofya, N., Heriwibowo, D., & Rodianto. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa*. Jurnal Tambora, 41-46
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta

- Sumeet Gupta, H. Y.-W. (2017). *An exploratory study on mobile banking adoption in Indian metropolitan and urban areas: a scenario-based experiment*. Information Technology for Development.
- V B Djusmin, R. T. (2019). *Pengaruh pengetahuan dan resiko terhadap Minat menggunakan mobile Banking syariah*, Vol. 2, No. 1.
- Yulia Astuti, E. (2019). *Pengaruh persepsi Teknologi sebagai Faktor pengaruh keputusan nasabah menggunakan Mobile Banking Syariah di Kota Langsa dengan Model Migrasi Konsumen Push, Pull Mooring*. SIMEN (Akuntansi dan Manajemen) STIES , Vol. 10 Hal. 9-21.