

**MINAT NASABAH MENGGUNAKAN *BSI MOBILE* BANK  
SYARIAH INDONESIA DI PROVINSI JAMBI**



**TESIS**

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

**OLEH :**

**ROMI HIDAYAT**

**NIM: 22208011052**

**EMBIMBING :**

**DR. H. DARMAWAN, S.PD., M.AB. CFRM.**

**NIP.19760827 200501 1006**

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

**2024**

# HALAMAN PENGESAHAN



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-1260/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : MINAT NASABAH MENUNAKAN BSI MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA  
DI PROVINSI JAMBI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ROMI HIDAYAT, S.E  
Nomor Induk Mahasiswa : 22208011052  
Telah diujikan pada : Kamis, 08 Agustus 2024  
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. Darmawan, SPd.,MAB  
SIGNED

Valid ID: 66c8f2534c777



Penguji I

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si.,  
Ak., CA., ACPA.  
SIGNED

Valid ID: 66c74f15c703c



Penguji II

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

Valid ID: 66c735969bc02



Yogyakarta, 08 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawazza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 66c83e590ebc1

## HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

**Hal** : Tesis Saudara Romi Hidayat

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Romi Hidayat

NIM : 22208011052

Judul Tesis : Minat Nasabah Menggunakan *BSI Mobile*  
Bank Syariah Indonesia di Provinsi Jambi

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Magister Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar Tesis saudara tersebut dapat segeradimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'al*

Yogyakarta, 19 Juli 2024  
Pembimbing

Dr. H. Darmawan, S.Pd., MAB., CFRM.  
NIP.19760827 200501 1006

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Romi Hidayat  
NIM : 22208011052  
Jurusan : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Tesis yang berjudul “Minat Nasabah Menggunakan *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Provinsi Jambi” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya 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.

Yogyakarta, 19 Juni 2024

Penulis



Romi Hidayat

## PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Romi Hidayat  
NIM : 22208011052  
Prodi : Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non- exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

**“Minat Nasabah Menggunakan *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Jambi”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan mengalih media/ format, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Dibuat di Yogyakarta  
Pada tanggal : 19 Juli 2024

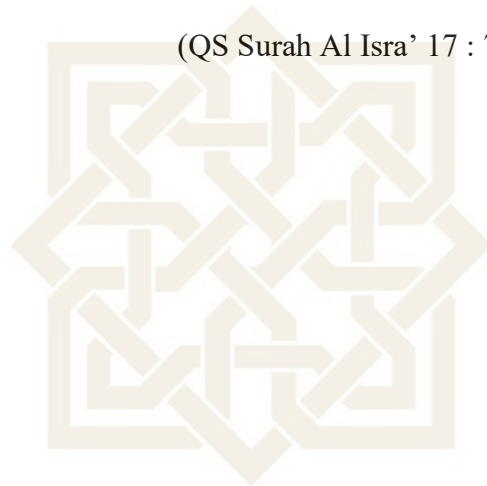
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

  
(Romi Hidayat)

**HALAMAN MOTTO**

*Jika kamu berbuat baik berarti kamu berbuat baik bagi  
dirimu sendiri*

(QS Surah Al Isra' 17 : 7)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillâhirrahmânirrahîm*

“Tesis ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, juga kepada UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan begitu banyak ilmu sehingga mendewasakan saya dan menjadi manusia yang terdidik dan berpengetahuan”.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi huruf atau kata-kata arab yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan pedoman 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	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)



ظ	Za'	Z	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

### B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

دعئمة د	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
دعة	Ditulis	'iddah

### C. Ta' Marbuttah

Semua ta' marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	'illah
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>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جَهْلِيًّا	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>
تَنْسِي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
كَرِيم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
فُرُود	Ditulis	<i>Furud</i>

#### F. Vokal Rangkap

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

**G. Vokal Pendek yang Berututan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Aposotrof**

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"

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

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

المسلماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الململ	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

Puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Sholawat dan salam selalu tercurahkan atas baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah ke zaman ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Tesis ini berjudul **“Minat Nasabah Menggunakan *BSI Mobile Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Jambi*”**. Dengan penuh kesadaran bahwa penulisan Tesis ini tidak mampu diselesaikan tanpa ridho Allah SWT beserta bantuan dari semua pihak. Oleh sebab itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas IslamNegeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Darmawan, S.Pd., Mab. CFRM sebagai pembimbing Tesis yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan berupa arahan, kritik maupun saran, serta memotivasi untuk menyelesaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Joko Setyono, SE., M.Si selaku dosen penasihat akademik.
6. Seluruh jajaran dosen dan pengajar di Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang senantiasa membimbing kami semasa studi.

7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga yang tidak bisa saya sebut satu persatu.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Alm. Supriatin dan Ibu Mardalena, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan cinta dan kasih yang tidak ternilai dan tidak ada bosan-bosannya selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil dan doanya selama ini, kasih sayang dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
9. Kepada teman-teman keluarga besar MES 2022 kelas A, B, dan C yang telah membantu dan memberikan dukungan, doa, serta motivasi kepada penulis selama proses tesis ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini sampai dengan selesai. Akhir kata, penulis menyadari bahwapenulisan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Aamiin  
Allahumma Aamiin

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Penulis



(Romi Hidayat)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK.....	xx
ABSTRACT .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	11
2. Minat .....	13
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	15
4. Persepsi Kegunaan .....	17

5. Persepsi Resiko.....	19
6. Kualitas Pelayanan .....	21
7. Kepatuhan Syariah.....	24
8. <i>Mobile banking</i> .....	27
B. Kajian Pustaka .....	28
C. Pengembangan Hipotesis .....	33
D. Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
C. Metode Pengumpulan Data .....	40
D. Defenisi Operasional .....	41
1. Pengukuran Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) .....	43
2. Pengukuran Persepsi Kegunaan (X2) .....	43
3. Pengukuran Persepsi Resiko (X3).....	44
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan (X4) .....	44
5. Pengukuran Kepatuhan Syariah (X5) .....	44
6. Pengukuran Minat (Y1).....	45
E. Teknik Analisis Data .....	45
1. Analisis Deskriptif .....	45
2. Parsial Least Square (PLS).....	45
3. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	46
4. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	49
5. R-Square ( $R^2$ ).....	49
6. Uji Hipotesis (Bootstraping) .....	50

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	51
1. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia.....	51
2. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
3. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
4. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
5. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	55
6. Karakteristik Nasabah Berdasarkan Asal Kabupaten/Kota.....	56
B. Analisis Data Penelitian .....	57
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	57
2. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..	60
C. Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Implikasi Penelitian.....	78
C. Keterbatasan dan Rekomendasi.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kantor BSI di Provinsi Jambi.....	3
Tabel 3. 1 Isaac dan Michael .....	39
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Nasabah Berdasarkan pada Usia .....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin..	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	55
Tabel 4. 6 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Asal Kabupaten/Kota.....	56
Tabel 4. 7 Uji Composite Reliability.....	60
Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4. 9 Effect Size $f^2$ .....	62
Tabel 4. 10 Predictive Relevance $Q^2$ .....	63
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis.....	65

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna <i>BSI Mobile</i> .....	2
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4. 1 Uji Validitas.....	59
Gambar 4. 2 Model Analisis Regresi Berganda .....	64



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	92
Lampiran 2. Hasil Kuesioner .....	96
Lampiran 3. Validitas Konvergen .....	118
Lampiran 4. Uji Validitas .....	118
Lampiran 5. Koefisien Determinasi .....	119
Lampiran 6. Effect Size (F2) .....	119
Lampiran 7. Composite Reliability .....	120
Lampiran 8. Uji Hipotesis .....	120
Lampiran 9. Uji Hipotesis .....	121
Lampiran 10. Curriculum Vitae .....	122



## ABSTRAK

Nasabah Bank Syariah Indonesia di Provinsi Jambi memiliki potensi besar dalam penggunaan *BSI Mobile*. Tetapi penggunaan *BSI Mobile* belum sepenuhnya maksimal. Hal ini disinyalir bahwa nasabah BSI di Provinsi Jambi terkendala dengan minimnya kantor cabang disetiap kabupaten/kota di Provinsi Jambi hal ini mengakibatkan terhambat minat nasabah menggunakan *BSI Mobile*. Penelitian ini berupaya menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi resiko, kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah terhadap minat menggunakan *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia (BSI) di Provinsi Jambi. Dengan menggunakan metodologi kuantitatif, penelitian ini melibatkan 272 responden/nasabah dan memanfaatkan teknik analisis SmartPLS. Dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*, sementara persepsi resiko berpengaruh negatif signifikan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*. Hasil penelitian ini berimplikasi bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan pada *BSI Mobile* maka semakin tinggi pula minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Penelitian ini merekomendasikan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Provinsi Jambi untuk meningkatkan fitur-fitur yang ada di *BSI Mobile* dan memberikan discount atau cashback pembayaran/transaksi melalui penggunaan *BSI Mobile*.

Kata Kunci: Minat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Resiko, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Syariah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRACT**

*Bank Syariah Indonesia customers in Jambi Province have great potential in using BSI Mobile. However, the use of BSI Mobile is not yet optimal. It is indicated that BSI customers in Jambi Province are hampered by the lack of branch offices in every district/city in Jambi Province. This has hampered customers' interest in using BSI Mobile. This research seeks to examine the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, perceived risk, service quality and sharia compliance on interest in using BSI Mobile Bank Syariah Indonesia (BSI) in Jambi Province. Using quantitative methodology, this research involved 272 respondents/customers and utilized the SmartPLS analysis technique. In this research, perceived ease of use, perceived usefulness, service quality and sharia compliance have a positive and significant influence on interest in using BSI Mobile, while perceived risk has a significant negative influence on interest in using BSI Mobile. The results of this research have the implication that the higher the quality of service on BSI Mobile, the higher the customer's interest in using BSI Mobile. This research recommends that Bank Syariah Indonesia (BSI) in Jambi Province improve the features on BSI Mobile and provide discounts or cashback on payments/transactions through the use of BSI Mobile.*

*Keywords: Interest, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Risk,*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

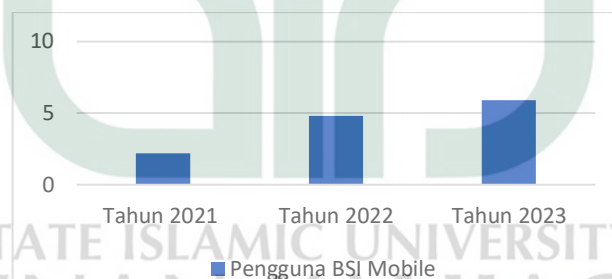
Pesatnya perkembangan teknologi informasi perangkat lunak maupun perangkat keras semakin mudah digunakan oleh penggunaan salah satu contoh perkembangan tersebut adalah dengan ditemukannya melalui internet (Gilliani dan Giri 2021). Kemajuan perbankan bersaing sangat ketat dalam berinovasi menciptakan produk dan layanan elektronik dapat mengadopsi teknologi baru yang bisa menentukan tingkat keberhasilan dalam mengembangkan inovasi layanan (Pranoto & Setianegara, 2020). Kemajuan teknologi digital berpengaruh besar bagi industri perbankan dalam pengembangan sistem digital untuk meningkatkan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi (Lufitasari ., 2020). *Mobile banking* merupakan jenis platform yang menarik karena aplikasi yang praktis (Caroline, 2021).

Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan melalui penggabungan tiga bank syariah, setelah diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021, BSI menjadi bank syariah terbesar di Indonesia berkat penggabungan tersebut (Merdeka, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan produk dan layanan perbankan yang berbeda dengan perbankan konvensional dengan menerapkan prinsip syariah dan menghindari praktik riba dalam seluruh layanan dan produk perbankannya (Astuti & Saputra, 2022).

BSI memperkenalkan aplikasi bernama *BSI MOBILE*, sebuah layanan *mobile banking* yang lengkap dan menarik dengan

berbagai menu transaksi, bisa diakses melalui ponsel pintar atau smartphone (Nursiah ., 2022).

*BSI Mobile* menggunakan teknologi canggih GPRS (*General Package Radio Services*) agar nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi dan mengakses berbagai fitur dalam satu aplikasi, aplikasi ini menyediakan jenis transaksi non financial seperti cek saldo, histori transaksi, dan pengaturan PIN, serta transaksi financial seperti transfer antar rekening BSI dan bank lain, pembayaran tagihan PLN dan layanan lainnya seperti top up Gopay, Dana, dan OVO. Fleksibilitas tinggi *BSI Mobile* membedakannya dari layanan e-banking lainnya, dengan kemampuan digunakan di mana saja dan kapan saja untuk transaksi pembayaran, transfer, pembelian, dan penarikan tunai tanpa kartu ATM, ini memberikan manfaat optimalisasi waktu, konektivitas cepat, kenyamanan yang lebih baik, dan meningkatkan kepuasan pengguna (Setyono, 2023).



Sumber : BSI Data diolah 2023.

**Gambar 1.1 Pengguna *BSI Mobile***

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, pada tahun 2021 pengguna *BSI Mobile* tercatat sebanyak 2,2 juta orang, serta pada tahun 2022 meningkat menjadi 4,81 juta orang dan hingga pada bulan

september 2023 generasi X,Y,Z masih menjadi kelompok mayoritas sebagai pengguna *BSI Mobile* dengan total mencapai 5,90 juta orang. Saat ini BSI semakin mudah dijangkau dengan kehadiran merchant-merchant QRIS BSI dengan jumlah lebih dari 221 ribu merchant yang tersebar di seluruh Indonesia. Disertai dengan kehadiran mesin ATM yang bertambah hingga lebih dari 2.500 mesin (Bank Syariah Indonesia, 2023).

Perkembangan perbankan syariah di Provinsi Jambi menunjukkan tren positif dalam pertumbuhan jumlah nasabah, meskipun terdapat fluktuasi dalam data tersebut. Namun analisis distribusi kantor perbankan syariah yang tercermin dari data penyebaran kantor BSI, mengindikasikan bahwa penempatan kantor masih belum merata di seluruh kabupaten/kota di provinsi jambi seperti dalam tabel 1.1.

**Tabel 1.1**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kantor
1	Kota Jambi	10
2	Muaro Jambi	1
3	Tanjung Jabung Timur	0
4	Tanjung Jabung Barat	2
5	Tebo	2
6	Muaro Bungo	2
7	Merangin	2
8	Kerinci	0
9	Sungai Penuh	1
10	Sarolangun	3
11	Batanghari	1

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi



Dari tabel 1.1 tersebut, pola penyebaran kantor Bank Syariah masih belum merata di semua Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi. Beberapa Kabupaten, seperti Kerinci dan Tanjung Jabung Timur, bahkan belum memiliki kantor bank syariah. Salah satu permasalahan pada *BSI Mobile* menurut penelitian yang dilakukan oleh Dinanti, (2023), yakni nasabah harus berada di wilayah dengan akses internet stabil untuk menggunakan layanan *BSI Mobile* tanpa risiko gagal transaksi. Penggunaan aplikasi *BSI Mobile* sangat dipengaruhi oleh jenis smartphone yang digunakan serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan perangkat tersebut. Untuk itu bank berupaya membangun, mempertahankan, dan meningkatkan jumlah nasabahnya dengan menyediakan layanan yang lebih baik dan lebih mudah diakses (Hanafi, 2021).

Untuk mengetahui minat nasabah menggunakan *BSI Mobile* di Provinsi Jambi, dalam penelitian ini menggunakan model pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989a), dikembangkan dari teori sebelumnya yaitu teori tindakan beralasan (TRA) yang telah ditemukan untuk diterapkan pada perilaku seseorang dalam konteks penggunaan teknologi. Selain itu, teori ini menyatakan bahwa minat terhadap perilaku seseorang dalam konteks penggunaan teknologi. Meskipun penggunaan *mobile banking* telah menjadi tren yang signifikan dalam industri keuangan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan adopsi yang lebih luas di kalangan pengguna. Faktor-faktor mempengaruhi minat penggunaan *BSI Mobile* : pertama, salah satu aspek penting adalah persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease*

*of Use*). Meskipun layanan *mobile banking* terus berkembang, nasabah perlu merasakan bahwa akses dan penggunaannya mudah dan intuitif agar mereka tertarik untuk menggunakannya secara berkala. *Kedua*, persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) juga menjadi faktor krusial. Nasabah perlu melihat manfaat yang jelas dari penggunaan *mobile banking*, seperti kemampuan untuk mengelola keuangan dengan efisien, melakukan transaksi dengan cepat dan aman, serta mendapatkan layanan yang lebih responsif (Davis, 1989c).

Variabel-variabel diluar teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebagai berikut : *Pertama*, persepsi risiko merupakan konsep dalam psikologi dan perilaku manusia yang menyatakan bahwa individu cenderung membuat keputusan berdasarkan persepsi mereka terhadap tingkat risiko yang terlibat dalam suatu situasi atau tindakan. Dalam konteks penggunaan teknologi, seperti aplikasi *mobile banking BSI Mobile*, teori ini dapat diterapkan untuk memahami bagaimana persepsi nasabah terhadap risiko keamanan dan privasi dalam menggunakan layanan tersebut (D. N. A. R. Dewi & Dibiayai, 2014).

*Kedua*, kualitas pelayanan adalah konsep yang mengacu pada bagaimana individu mempersepsikan dan menilai fitur-fitur atau layanan-layanan yang ditawarkan oleh suatu produk atau jasa. Dalam konteks perbankan digital seperti *BSI Mobile*, teori ini dapat diterapkan untuk memahami bagaimana nasabah memandang fitur-fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut dan bagaimana mereka memengaruhi minat dalam menggunakan layanan tersebut (Suganda, 2023).

*Ketiga*, kepatuhan syariah adalah kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami bagaimana individu atau organisasi menjalankan aktivitas mereka dalam konteks perbankan syariah, seperti yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), prinsip-prinsip syariah mencakup pengaturan peraturan syariah, praktik bisnis yang sesuai dengan hukum Islam, dan upaya untuk menjamin bahwa layanan dan produk yang disediakan oleh lembaga keuangan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Junusi, 2012).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Mahmudah dan Rahmatika (2021), menunjukkan bahwa kenyamanan Penggunaan *BSI Mobile* berdampak positif terhadap minat nasabah untuk menggunakannya. Ernawati dan Noersanti (2020) menyatakan bahwa kenyamanan penggunaan tidak berdampak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Farida (2020) persepsi mengenai kegunaan memiliki dampak positif terhadap minat nasabah untuk menggunakan *BSI Mobile*. Nugroho & Pudjihardjo (2022) persepsi tentang kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan *BSI Mobile*. Variabel persepsi resiko dari penelitian yang dilakukan Laksana ., (2015) dan Dewi & Warmika (2016), berbeda dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi risiko berdampak positif terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan *mobile*.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmah (2022), persepsi risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam mengadopsi layanan perbankan. Variabel kualitas pelayanan dari penelitian Fandi (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif terhadap minat penggunaan layanan *mobile banking*. Berbeda penelitian yang dilakukan oleh Kota & Kusumastuti (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki dampak signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Variabel kepatuhan syariah dari oleh Astuti & Saputra (2022), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking*. Berbeda penelitian yang dilakukan oleh Zuliani & Purwati (2021), kepatuhan syariah tidak berdampak pada minat penggunaan *mobile banking*.

Dari fenomena di atas menjelaskan bahwa untuk kantor BSI di Provinsi Jambi masih minim kantor cabang di setiap kabupaten dan kota sehingga penggunaan untuk *mobile banking* atau *BSI Mobile* ini terhambat di karenakan kurang sosialisasi terkait penggunaan *BSI Mobile* di masyarakat dan akses untuk jaringan internet di setiap kabupaten/kota itu masih kurang memadai. Dan beberapa penelitian yang dilakukan diatas terdapat kesenjangan dan inkonsistensi, maka peneliti perlu melakukan pengujian lebih lanjut. Salah satu kebaruan (*novelty*) adalah persepsi resiko, kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah mempengaruhi minat untuk menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, rumusan masalah penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*?
2. Apakah ada pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*?
3. Apakah ada pengaruh persepsi resiko terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*?
5. Apakah ada pengaruh kepatuhan syariah terhadap minat menggunakan *BSI Mobile*?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan perumusan masalah di atas:

1. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*
2. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi penggunaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*
3. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi resiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

4. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.
5. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepatuhan syariah terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan keuntungan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Hal ini dimaksudkan agar penulis, pembaca, atau anggota masyarakat umum dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai peta jalan dan titik diskusi untuk penelitian mereka sendiri di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis.

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan dan menjadi pertimbangan yang berharga serta materi diskusi untuk mencari solusi bagi kantor Bank Syariah Indonesia di Provinsi Jambi dalam meningkatkan minat nasabah memilih BSI sebagai tempat menabung.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Tesis ini terdiri dari lima bab. Bab pertama akan memuat pendahuluan yang meliputi beberapa sub-bab. Di dalamnya akan dibahas latar belakang penelitian yang menjelaskan permasalahan, fenomena yang relevan, alasan untuk melakukan penelitian, serta kebaruan dari penelitian ini. Selain itu, juga akan dijelaskan rumusan masalah yang mengidentifikasi pertanyaan utama yang

akan dijawab dalam penelitian ini, tujuan, manfaat, dan struktur pembahasan dari tesis ini. Bab kedua akan membahas landasan teori, dengan menjelaskan teori-teori yang terkait dengan variabel-variabel penelitian, studi-studi terdahulu yang relevan dengan topik, serta pembentukan hipotesis berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya untuk membangun kerangka teoritis. Bab ketiga akan membahas metodologi penelitian, mencakup jenis studi, populasi yang diteliti, proses pemilihan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, serta metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian. Bab keempat akan membahas hasil dan pembahasan, dengan menyajikan hasil analisis data dan pembahasan terhadap temuan tersebut, serta pengujian hipotesis yang telah dirumuskan dan kaitannya dengan teori dan temuan penelitian sebelumnya. Bab kelima akan berfungsi sebagai penutup, dengan menyajikan kesimpulan dari temuan penelitian, mempertimbangkan batasan studi, dan memberikan saran untuk penelitian di masa mendatang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah menjalani serangkaian uji empiris dan menyusul dengan analisis, beberapa simpulan terkait jawaban atas permasalahan penelitian ini telah terbentuk:

1. Persepsi kemudahan penggunaan *BSI Mobile* di Provinsi Jambi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memainkan peran krusial dalam meningkatkan minat pengguna terhadap teknologi.
2. Persepsi kegunaan penggunaan *BSI Mobile* di Provinsi Jambi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat nasabah. Berdasarkan temuan tersebut maka dapat disimpulkan menjadi bahwa penggunaan *BSI Mobile* memiliki dampak signifikan terhadap minat menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Provinsi Jambi. Oleh karena itu persepsi kegunaan mengacu pada seseorang yang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan pada kinerja atau produktivitas mereka.
3. Persepsi risiko penggunaan *BSI Mobile* di Provinsi Jambi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa persepsi risiko dapat menjadi penghalang dalam adopsi teknologi perbankan seperti *BSI Mobile*. Bank Syariah Indonesia menunjukkan komitmen



terhadap keamanan data dan kualitas layanan tinggi melalui *BSI Mobile*, yang membantu membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan minat mereka dalam menggunakan aplikasi mobile untuk kebutuhan perbankan sehari-hari, serta memperkuat posisi bank sebagai penyedia layanan perbankan yang aman dan efisien di Provinsi Jambi.

4. Kualitas pelayanan memiliki dampak positif terbukti signifikan terhadap minat penggunaan *BSI Mobile* (BSI) di Provinsi Jambi. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang disediakan oleh *BSI Mobile*, semakin besar minat nasabah untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan Jika layanan perbankan digital dikelola dengan baik, akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakannya fitur-fitur inovatif yang disediakan oleh *BSI Mobile*, seperti kemudahan pembukaan rekening, transfer antar bank, pembayaran *e-commerce*, dan layanan khusus syariah, juga menambah nilai aplikasi ini bagi nasabah untuk digunakan dalam berbagai transaksi perbankan sehari-hari.
5. Kepatuhan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile banking* Syariah Indonesia (BSI) Di Provinsi Jambi. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *BSI Mobile Bank* Syariah Indonesia (BSI) Di Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan, ditemukan bahwa kepatuhan syariah persepsi tersebut secara signifikan mempengaruhi minat

penggunaan *BSI Mobile* dari Bank Syariah Indonesia. (BSI) di Provinsi Jambi. Temuan Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan syariah yang diterapkan oleh BSI dalam menyediakan produk dan layanan melalui *BSI Mobile*, semakin tinggi minat nasabah untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Penelitian ini konsisten dengan temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya kepatuhan syariah sebagai faktor utama yang memengaruhi preferensi nasabah terhadap layanan perbankan.

### **B. Implikasi Penelitian**

Setelah melakukan interpretasi hasil penelitian yang melibatkan dukungan argumen yang mendalam untuk mendukung hasil penelitian ini, penelitian ini memiliki implikasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dalam konteks *BSI Mobile* dampak secara signifikan meningkatkan minat dan kepuasan nasabahnya. Temuan ini memberi indikasi bahwa investasi dalam meningkatkan kualitas layanan, seperti memperluas fitur-fitur aplikasi untuk memudahkan transaksi dan menyediakan layanan khusus Islami, dapat meningkatkan penggunaan aplikasi *mobile banking* di kalangan nasabah. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, tetapi juga membangun reputasi bank dalam memenuhi kebutuhan dengan layanan yang tepat sesuai kebutuhan dan nilai-nilai syariah. Implikasi ini dapat menjadi landasan bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka dalam mendukung pertumbuhan dan kepuasan nasabah melalui *platform* digital seperti *BSI Mobile*.

### **C. Keterbatasan dan Rekomendasi**

Salah satu keterbatasan yang mungkin muncul adalah ketika

penelitian hanya melibatkan populasi dari satu provinsi. Hal ini dapat menghasilkan temuan yang terbatas dalam hal generalisasi. Setiap provinsi memiliki karakteristik unik dalam hal budaya, sosial, ekonomi, dan geografisnya. Karena itu, temuan dari satu provinsi mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada provinsi lain atau skala nasional. Variabilitas ini dapat memengaruhi interpretasi temuan dan mengurangi kesesuaian hasil penelitian dengan konteks yang lebih luas. Rekomendasi untuk penelitian berikutnya adalah memperluas ruang lingkup populasi menjadi nasional. Langkah ini dapat meningkatkan pengembangan dan implikasi penelitian tentang minat penggunaan *BSI Mobile Bank Syariah Indonesia* di Provinsi Jambi.



### DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah & Jogiyanto. (2011). Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis (Buku). In *Book*. Yogyakarta, Penerbit Andi Offset. <http://www.library.usd.ac.id/web/index.php?pilih=search&p=1&q=000129082&go=Detail>
- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Aswaja Pressindo. <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/5014>
- Aiming, A. J., & Purwanto. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Resiko dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian. *Cano Ekonomos*, 9(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.30606/cano.v9i2.1581>
- Anggraini, R. P., Mubyarto, N., & Addiarrahman, A. (2023). Analisis Technology Acceptance Model dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi *Mobile banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1573–1585.
- Arif, M. (2017). *Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile banking BSI di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Arif, W. (2012). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model(TAM). *Proceeding Book of Konferensi Nasional Sistem Informasi, April 2008*, 1–8. <http://peneliti.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2008/.../arif+wibowo.pdf>
- Asti, I. S., Suyanto, S., & Kurniawan, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah

- Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 2(2), 160–168. <https://www.scholar.ummetro.ac.id/index.php/aktiva/article/view/1537>
- Astuti, C., & Saputra, M. (2022). Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Minat Transaksi Menggunakan Bsi Mobile Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(3), 441–452. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i3.21923>
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Market Share Perbankan Syariah Terus Meningkatkan, Laba BSI Tumbuh 31%*.
- Basuki, R., Tarigan, Z. J. H., Siagian, H., Limanta, L. S., Setiawan, D., & Mochtar, J. (2022). The effects of perceived ease of use, usefulness, enjoyment and intention to use online platforms on behavioral intention in online movie watching during the pandemic era. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 253–262. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.9.003>
- 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>
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling* (Issue January).
- Chin, W. W., Chinn, W. W., & Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modelling. In Marcoulides G. A. (Ed.). *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55.

<https://doi.org/10.2307/1252296>

- Darmah, M. D. (2022). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile banking BRI Syariah KC Banda Aceh* [UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/23250>
- Davis, F. D. (1989a). Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1989b). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1989c). Perceived Usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 1–23.
- Dewi, D. N. A. R., & Dibiayai. (2014). *Analisis Persepsi Risiko ( Risk Perception ) Dan Sikap Risiko ( Risk Attitude ) Dengan Karakteristik pada wirausahawan pemula.*
- Dewi, N., & Warmika, I. (2016). Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar. *None*, 5(4), 2606–2636.
- Dinanti, A. H. (2023). *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kredibilitas Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Bsi Mobile Di Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya A Yani* (Vol. 12, Issue 01). <https://doi.org/http://repositori.unsil.ac.id/9497/>
- Dowling, G. R. (1986). Perceived Risk: The Concept and Its Measurement. *Psychology & Marketing*, 3, 193–210. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1002/mar.4220030307>

- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen STEI*, 3 (2)(02), 2442–4080.
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis pengaruh technology readiness terhadap Perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap behavioral intention dari quick response indonesian standard (QRIS) untuk Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 02(02), 85–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39738>
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 110–117. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>
- Faozan, A. (2014). Implementasi syariah governance di bank syariah. *Asy-Syir'ah (Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum)*, 49(40), 338–355.
- Farida, U. (2020). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keyakinan, Persepsi Kredibilitas dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Banking*. July, 1–23.
- Ferdinand, A. T. (2002). *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang, Penerbit Uniersitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25 Ed. 9*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gilliani, T., & Giri, R. (2021). Analisis Adopsi *Mobile banking* Nasabah Bank Di Jawa Tengah Menggunakan Model Utaut Dengan Budaya Sebagai Moderator Analysis of *Mobile banking* Adoption of Bank Customers in Central Java Using Utaut Model With Culture As a Moderator. *E-Proceeding of Management*, 8(6), 7680.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. December. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hanafi, S. M. (2021). The Determining Factors in Influencing Customer's Loyalty: A Financial Approach. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 321. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.21617>
- Hartono, J. (2013). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta BPFE.
- Hendra Andy Mulia Panjaitan, Sri Mulatsih, & Wiwiek Rindayati. (2020). Analisis Dampak Pembangunan Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Inklusif Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan*, 8(1), 43–61. <https://doi.org/10.29244/jekp.v8i1.29898>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(January 2009), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Herlambang, A. D., & Dewanti, A. (2018). Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile banking*. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(1), 48. <https://doi.org/10.32815/jitika.v12i1.227>
- Hosen, M., Ogbeibu, S., Giridharan, B., Cham, T. H., Lim, W. M., & Paul, J. (2021). Individual motivation and social media influence on student



- knowledge sharing and learning performance: Evidence from an emerging economy. *Computers and Education*, 172(June 2020), 104262. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104262>
- Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Iqbal, M. (2023). *Penerapan Technology Acceptance Model dalam Meningkatkan Minat Penerapan Technology Acceptance Model dalam Meningkatkan Minat Menggunakan Kembali M-Banking Livin by Mandiri*. July. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v11i1.3961>
- 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), 100.
- Istiqamah, N., Latief, F., & Ngandoh, A. M. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Pada Pt Bank Syariah Indonesia Cabang Makassar. *Nobel Management Review*, 3(4), 566–578. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3450>
- Jogiyanto. (2007a). *Sistem Informasi Keprilakuan*.
- Jogiyanto. (2007b). *Sistem Kenformasi Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Junusi, R. El. (2012). Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam*, 12(1), 87. <https://doi.org/10.21154/al-tahrir.v12i1.48>
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile banking* Dengan Menggunakan

- Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>
- Kurniawan, I. M. G. A. (2019). Sikap Dan Minat Menggunakan *Mobile banking* (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Denpasar). *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 492–502.
- Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan *Mobile banking* ( Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia ( BRI ) Kantor Cabang Rembang , Jawa Tengah ). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 26(2), 1–8.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–217. <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>
- Lufitasari, E., Mochklas, M., & Soelistya, D. (2020). Employee Performance PT. Millenium Pharmacon International Tbk: Quality of Human Resources (HR) And Information Systems Of Millenium Pharmacon International (SIMPI) INTERNATIONAL (SIMPI). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(03). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i03.1329>
- Mahmudah, & Rahmatika. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan *Mobile banking* 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc Semarang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 419–441.
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). PENGARUH

PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146. <https://doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>

- Mentayani, I., Rahmiati, & Rusmanto. (2016). Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Kota Banjarmasin). *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 50–68.
- Mulia, D., Usman, H., & Parwanto, N. B. (2021). The role of customer intimacy in increasing Islamic bank customer loyalty in using e-banking and m-banking. *Journal of Islamic Marketing*, 12(6), 1097–1123. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2019-0190>
- Nguyen, T. N., Cao, T. K., Dang, P. L., & Nguyen, H. A. (2016). Predicting Consumer Intention to Use Mobile Payment Services: Empirical Evidence from Vietnam. *International Journal of Marketing Studies*, 8(1), 117. <https://doi.org/10.5539/ijms.v8n1p117>
- Norken, I., Yudha Astana, I., & Ayu Manuasri, L. (2012). Manajemen Risiko Pada Proyek Konstruksi Di Pemerintah Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 16(2), 202–211.
- Nugroho, I. Y., & Pudjihardjo, M. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur dan Literasi Keuangan Terhadap Preferensi Penggunaan BSI Mobile. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 1(2), 135–147.
- Nursiah, N., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis minat menggunakan *mobile banking*. *Akuntabel*, 19(1), 91–100.

<https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>

- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (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*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Putra, A. J. (2008). *Pengukuran kinerja SDM perusahaan*. Universitas Muhammadiyah.
- Rahayu Putri. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Mobile banking*. Universitas Islam Indonesia. 1–19.
- Riswan. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Fitur Pembayaran E-Commerce Pada Bank Syariah Indonesia*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Persepsi kemudahan penggunaan, Persepsi daya guna, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, dan minat nasabah menggunakan E-Money. *Fakultas Ekonomi Universitas Lamongan, III*(No.2), 1–13.
- Saladin, D. (1996). *Unsur-unsur inti pemasaran dan manajemen pemasaran ringkasan praktis*. Mandar Maju.. Bandung.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233–246. <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>
- Saputro, B. D., & Sukirno, S. (2013). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer Dan Kualitas

- Layanan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1).  
<https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1647>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business A Skill-Building Approach*. 1–23.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017a). *Metode penelitian untuk bisnis*. Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017b). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Septiania, A. N., Berakona, I., & Pertiwia, R. R. (2022). *Apa yang Mendorong Konsumen Menggunakan M- Banking Syariah untuk Membeli E-Money? Integrasi UTAUT 2 dan Kualitas Layanan Seluler*. 1(Utaut 2), 205–238.
- Setyono, J. (2023). *Niat Menggunakan Mobile banking Islami : Integrasi Teknologi Model Penerimaan dan Teori Perilaku Terencana dengan Kepercayaan dan produktivitas . Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan standar layanan*. 13(2), 127–142.
- Sodik, F., Nur Zaida, A., & Zulmiati, K. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian *Mobile banking* BSI: Pendekatan TAM dan TPB. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35–53.  
<https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.0111-03>
- Suganda, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Layanan Lingkungan Terhadap Niat Perilaku Dan Persepsi Produk Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Emosional*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,*

*Kualitatif, dan R&D.* ALFABETA.

- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., & Sundari, R. (2019). *Mobile banking adoption in Islamic banks. Journal of Islamic Marketing, 11(6)*, 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Sukardi, B. (2020). Kepatuhan Syariah ( Shariah Compliance ) dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, 1(23)*, 5.
- Suryani, M. D. A., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2022). Persepsi Kegunaan , Persepsi Kemudahan Penggunaan , serta Faktor Keamanan dan Kerahasiaan pada Minat Penggunaan E-Filling. *Akuntansi, 32(10)*, 3138–3149. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i10.p17>
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Syariah*. Ghalia Indonesia.
- Tannady, H., Damanik, D., Sy, A., Wiarta, I., & Widia, T. (2022). Peran literasi keuangan dan karakteristik kepribadian terhadap keputusan investasi gen-z di provinsi dki jakarta dengan persespi risiko sebagai variabel intervening. *Kewarganegaraan, 6(3)*, 4808–4825.
- Tirtana, I., & Sari, S. P. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile banking*. *Syariah Paper Accounting FEB-UMS, 671–688*.
- Umaningsih Pratiwi, W. (2020). *PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN E-MONEY Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Persepsi kemudaha,Fitur Layanana, dan Menggunakan E-Money. 21*. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Usman, R. (2009). *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*

*Implementasi dan Aspek Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti.

- Widialoka, W., Hidayat, A. R., & Azib. (2016). Analysis of Compliance of Islamic Funds of Any Third Party on Islamic Banks in Indonesia. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 672–678. [http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum\\_ekonomi\\_syariah/article/view/3490](http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/hukum_ekonomi_syariah/article/view/3490)
- Windschitl, P. D., & Wells, G. L. (1996). Measuring Psychological Uncertainty: Verbal Versus Numeric Methods. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 2(4), 343–364. <https://doi.org/10.1037/1076-898X.2.4.343>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zuliani, & Purwati, N. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile banking* Bank. *Serambi Konstruktivis*, 3(4), 243–249.