

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RISIKO
TRANSAKSI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BANDAR
LAMPUNG TANJUNG KARANG**

Skripsi

**Soraya Presila
NPM : 1951020455**



Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN, DAN RISIKO TRANSAKSI
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP
BANDAR LAMPUNG TANJUNG KARANG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam
Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

Soraya Presila

NPM. 195102045

Jurusan : Perbankan Syariah

**Pembimbing I : Dr. Syamsul Hilal, S.Ag.,M.Ag.
Pembimbing II : Yetri Martika Sari, M.Acc., Ak.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah gaya hidup sebagian orang. Perkembangan teknologi ini juga semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Perkembangan sistem teknologi ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan, salah satunya ialah munculnya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah suatu layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan dalam melakukan kegiatan perbankan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah manfaat, kemudahan dan risiko transaksi berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko transaksi terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan angket kuesioner kepada Nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang yang sedang atau pernah menggunakan *mobile banking*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan alat analisis data yaitu SmartPLS 4.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel manfaat dan kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*, sedangkan variabel risiko transaksi tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Secara simultan menunjukkan hasil bahwa manfaat, kemudahan dan risiko transaksi berpengaruh sebesar 0,611 terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci : Manfaat, Kemudahan, Risiko Transaksi, dan Minat

ABSTRACT

Rapidly evolving technology has changed the lifestyle of some people. The development of this technology also makes it easier for people to meet their needs. The development of this technological system is also influential in the banking world, one of which is the emergence of *mobile banking services*. *Mobile banking* is a service provided by the bank to support the smooth and easy conduct of banking activities. The formulation of the problem in this study is whether the benefits, conveniences and risks of transactions affect the interest in using *mobile banking* for customers of Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang. This study aims to determine the effect of benefits, conveniences and risks of transactions on interest in using *mobile banking* for customers of Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang partially or simultaneously.

This study uses primary data by distributing questionnaire questionnaires to BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang customers who are or have used *mobile banking*. The number of samples in this study amounted to 100 respondents and used *the purposive sampling method*. The method used in this study is Partial Least Square (PLS) using a data analysis tool, SmartPLS 4.0

The results of this study show that historically the variables of benefit and convenience have an influence on the interest in using mobile banking, while the variable of transaction risk has no effect on the interest in using *mobile banking*. Simultaneously showing the results that the benefits, convenience and risk of transactions have an effect of 0.611 on interest in using *mobile banking*.

Keywords: Benefits, Convenience, Transaction Risks, and Interests



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp.
(0721) 703289 Bandar Lampung

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Soraya Presila
NPM : 1951020455
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Risiko Transaksi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam catatan kaki atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, September 2023
Penulis



Soraya Presila
NPM. 1951020455



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp.
(0721) 703289 Bandar Lampung

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Risiko
Transaksi Terhadap Minat Menggunakan
Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung
Karang
Nama : Soraya Presila
NPM : 1951020455
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag
NIP. 196909272001121001

Pembimbing II

Yetri Martika Sari, M.Acc., Ak., CA
NIP. 198403282018012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, S.E., M.S., Akt
NIP. 198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp.
(0721) 703289 Bandar Lampung

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Risiko Transaksi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang” disusun oleh Soraya Presila NPM 1951020455 Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Senin, 20 November 2023.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Madnasir, M.S.I

(.....)

Sekretaris : Agus Kurniawan, M.S.Ak

(.....)

Penguji I : M. Yusuf Bachtiar, M.E.Sy

(.....)

Penguji II : Dr. Syamsul Hilal, M.Ag

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Iulus Suryanto, MM., Akt., C.A

197009262008011008

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۗ

Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.¹

(Q.S Al-Baqarah: 2: 282)



¹ Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 282, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005), 47.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk peneliti dalam mengerjakan skripsi ini. Sebagai bukti dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi Ibunda dan Ayahanda tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya sederhana ini kepada Ayahanda Alm. Muhammad Yahya dan Ibunda Nurhasanah yang selalu menjadi motivator terbesar dalam hidup. Terima kasih untuk semuanya. Berkat segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik materil maupun non materil yang telah diberikan kepada ananda sehingga ananda dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Kakak dan Adikku tercinta. Terima kasih untuk semangat, do'a, dukungan dan motivasi yang terus kalian berikan
3. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah menjadi tempatku menuntut ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Soraya Presila dilahirkan di Kota Bandar Lampung pada tanggal 9 Mei 2001. Soraya merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak M. Yahya (Alm) dan Ibu Nurhasanah.

Riwayat pendidikan yang diselesaikan adalah TK Ar-Raudah yang diselesaikan pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan ke SD Kartika II-5 (Persit) yang selesai pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan ke MTsN 1 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2016. Selanjutnya melanjutkan pendidikan ke MAN 2 Bandar Lampung yang selesai pada tahun 2019. Pada tahun yang sama melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan kesabaran kepada peneliti sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Risiko Transaksi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang”** dapat diselesaikan. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang dinanti-nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi (S1) jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. Atas bantuan semua pihak dalam proses menyelesaikan skripsi, peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt, C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ibu Any Eliza., S.E., M.Ak selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Syamsul Hilal, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan member arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Yetri Martika Sari, M.Acc., AK selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi, ilmu dan pelajaran kepada peneliti selama proses perkuliahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Kepada seluruh karyawan dan staff di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang yang telah membantu dan

memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.

7. Teruntuk semua teman-temanku yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, semangat, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan. Semoga kedepannya kita diberikan segala kemudahan untuk mencapai segala sesuatu yang kita inginkan.
8. Teman-teman kelas E Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah menjadi teman seperjuanganku di perkuliahan.
9. Terakhir, teruntuk kucingku-kucingku tersayang, Miki, Mocil dan Milbu. Terimakasih karena selalu menemani dan menghibur disaat penulis sedang penat dengan segala tingkah lakunya yang menggemaskan.

Akhir kata apabila dalam penelitian terdapat kesalahan mohon maaf dan kepada Allah peneliti mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi peneliti dan semua pihak. Aamiin.

Bandar Lampung, September 2023
Peneliti

Soraya Presila
NPM. 1951020455

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
H. Sistematika Penelitian	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Yang Digunakan	19
B. Pengajuan Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43

C. Populasi, Sampel, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel	44
3. Sumber Data	45
4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Definisi Operasional Variabel.....	47
E. Teknik Pengolahan Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
C. Analisis.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Indikator X1.1.....	58
Gambar 4.2 Indikator X1.2.....	58
Gambar 4.3 Indikator X1.3.....	59
Gambar 4.4 Indikator X1.4.....	59
Gambar 4.5 Indikator X2.1.....	60
Gambar 4.6 Indikator X2.2.....	61
Gambar 4.7 Indikator X2.3.....	61
Gambar 4.8 Indikator X2.4.....	62
Gambar 4.9 Indikator X3.1.....	63
Gambar 4.10 Indikator X3.2.....	63
Gambar 4.12 Indikator X3.3.....	64
Gambar 4.13 Indikator X3.4.....	64
Gambar 4.14 Indikator Y1.....	65
Gambar 4.15 Indikator Y2.....	65
Gambar 4.16 Indikator Y3.....	66
Gambar 4.17 Indikator Y4.....	67
Gambar 4.18 Model Struktural.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Mobile Banking di Indonesia.....	4
Tabel 1.2	Data Pengguna Mobile Banking BSI	6
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Bobot Penilaian Skala Likert.....	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1	Data Sampel Penelitian	55
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Output Outer Loading	67
Tabel 4.6	Output Cross Loading	69
Tabel 4.7	Composite Reliability dan AVE.....	70
Tabel 4.8	Output R-Square.....	72
Tabel 4.9	Output F-Square	73
Tabel 4.10	Output Q^2	74
Tabel 4.11	Output Path Coeficients.....	74
Tabel 4.12	Hasil Path Coeficients X1 terhadap Y.....	75
Tabel 4.13	Hasil Path Coeficients X2 terhadap Y.....	75
Tabel 4.14	Hasil Path Coeficients X3 terhadap Y.....	76
Tabel 4.15	R-Square.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Uji Kualitas Data

Lampiran 4 Hasil Perancangan Model

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka diperlukan adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap penekanan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami dan mengembangkan judul skripsi, maka perlu dipertegas judul yang saya ambil yaitu: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Risiko Transaksi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang”**. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. **Pengaruh** merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah kekuatan terhadap suatu hal yang dapat memberikan akibat atau hasil, yang tentunya didasari oleh sebab tertentu.¹

¹ Badudu Zain, “Kamus Umum Bahasa Indonesia” (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), 1031.

2. **Manfaat (*usefulness*)** merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi orang tersebut.²
3. **Kemudahan** merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi tidak terlalu memerlukan usaha yang besar, yang artinya mudah untuk digunakan.³
4. **Risiko Transaksi** merupakan suatu keadaan ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online.⁴
5. **Minat** merupakan merupakan kecenderungan, keinginan, kegairahan yang tinggi atau rasa ketertarikan kepada suatu hal dan adanya kemauan yang timbul dari dalam individu tanpa ada yang memerintah terhadap sesuatu.⁵
6. **Mobile Banking** merupakan suatu aplikasi yang bisa diunduh di handphone agar nasabah bisa melaksanakan bisnis perbankan dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan gadget.⁶
7. **Nasabah** merupakan seseorang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa

² Davis, "Preived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology," *MS Quarterly (Online)* 13, no. 3: 319–40.

³ Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti, and Rizki Yudhi Dewantara, "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, no. 2 (2015): 1–8.

⁴ Djoko Soelistya and Heni Agustina Agustina, "Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya)," *Accounting and Management Journal* 1, no. 2 (2018): 89–100, <https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>, diakses pada tanggal 13 Januari 2023.

⁵ Anwar. M. F., "Pengaruh Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan mobie banking" *Institut Agama Islam Negeri Salatiga*, (2018): 28.

⁶ Siti Bejana Siagian and Khairina Tambunan, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaangan," *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 1051–60.

berhubungan dengan bank atau bisa diartikan dengan pelanggan bank

8. **Bank Syariah** adalah sebuah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang dalam kegiatan operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.⁷

B. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang berkembang pesat telah mengubah gaya hidup sebagian orang. Perkembangan teknologi ini juga semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Termasuk memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, salah satunya aspek bisnis. Salah satu perkembangan teknologi yang banyak diminati oleh masyarakat, organisasi maupun perusahaan adalah internet. Internet menjadi salah satu media di Indonesia yang digunakan untuk melakukan aktivitas transaksi atau bertukar informasi. Peran teknologi dan informasi yang berkembang pesat ini berjalan seiring dengan teknologi informasi dan komunikasi industri perbankan yang semakin tidak terbatas dan selalu terkoneksi dengan internet. Dalam perkembangan teknologi informasi, komputer, tablet, dan smartphone memudahkan orang untuk menemukan sumber informasi dan berkomunikasi dengan orang lain. Aspek keunggulan teknologi informasi dan komunikasi digunakan sebagai media untuk bertransaksi secara digital. Perbankan digital memungkinkan kita menggunakan teknologi untuk membuat perbankan lebih lancar dan efisien. Layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan terus menantang sikap konsumen untuk merangkul produk teknologi baru untuk memanfaatkan peluang pasar.

Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan, salah satunya ialah munculnya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* atau biasa disebut *m-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang

⁷ Setia Budhi Wilardjo, "Pengertian, Peranan, dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Value Added*, Vol. 2, No. 1. (2005): 3.

diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.⁸ *Mobile Banking* diciptakan untuk mempermudah transaksi, jika para nasabah yang sering melakukan transaksi jual beli menggunakan *mobile banking* pasti paham akan cara penggunaannya dan menganggap layanan tersebut dapat mempermudah suatu transaksi maka layanan *Mobile Banking* akan diminati.⁹ *Mobile banking* ini tidak terdapat batas ruang dan waktu karena dapat diakses dari mana saja dan kapan saja serta menghemat biaya dan waktu.¹⁰

Tabel 1.1
Data Perkembangan Mobile Banking di Indonesia

SMS / Mobile Banking	2021	2022
Volume Transaksi	5.534.245 juta	8.534.937 juta
Nilai Transaksi	7.730.865 triliun	9.995.239 triliun

Sumber : Data Bank Indonesia tahun 2021-2022¹¹

Fenomena ini terjadi di Indonesia dimana jumlah pengguna layanan *mobile banking* mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimana jumlah transaksi *mobile banking* di tahun 2021 sebesar 5.534.245 juta mengalami kenaikan di tahun 2022 menjadi 8.534.937 juta. Dan dilihat dari nilai transaksi pada tahun 2021 sebesar 7.730.865 triliun meningkat menjadi 9.995.239 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi layanan digital atau *mobile banking* ini berkembang pesat mengakselerasi layanan digital di berbagai bank di Indonesia. Jumlah transaksi

⁸ Syamsul Hadi and Novi Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,” *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5, no. 1 (2015): 55.

⁹ Catharina Octaviani Wulandari and Amanita Novi Yushita, “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Di Plaza Universitas Negeri Yogyakarta),” *Jurnal Fakultas Ekonomi*, no. 1 (2017): 3.

¹⁰ Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking” (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2011), 4.

¹¹ Bank Indonesia, “Data Perkembangan Mobile Banking Di Indonesia tahun 2021-2022, <https://www.bi.go.id>.

ini diprediksi akan terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun mendatang.

Penggunaan *mobile banking* dinilai menguntungkan bagi pihak bank dan juga nasabah. Semua transaksi menjadi lebih praktis, efektif serta efisien. Nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan bank mana tempat mereka akan menyimpan atau menginvestasikan, tetapi juga bunga dan keuntungan yang mereka peroleh dari perbankan, nasabah juga memerlukan kecanggihan dan kelengkapan dari fungsi bank tersebut. Tidak hanya untuk nilai yang diberikan bank, tetapi juga untuk kualitas dan kenyamanan yang dapat berkontribusi pada kelancaran transaksi nasabah.¹² Layanan *mobile banking* disediakan agar nasabah dapat senang dan puas terhadap pelayanan perbankan. Kepuasan nasabah akan membuat nasabah untuk menggunakan kembali layanan *mobile banking*.

Salah satu bank yang menerapkan fungsi *mobile banking* untuk memudahkan transaksi keuangan nasabahnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah. Penanda sejarah dari bergabungnya ketiga bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia pada tanggal 01 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan ekosistem industri halal di Indonesia Bank BSI menawarkan kepada nasabahnya layanan *mobile banking* yang disebut BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang memungkinkan nasabahnya melakukan transaksi layanan perbankan berbasis syariah dengan aman, cepat dan mudah melalui smartphone anda kapan saja, di mana saja tanpa harus datang ke bank secara langsung.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk, juga terus melakukan transformasi digital untuk menghadirkan kemudahan layanan keuangan bagi nasabah dan masyarakat, termasuk membuka

¹² Nurdin, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2020): 87–104.

rekening secara daring (online) Melalui pengembangan aplikasi BSI Mobile yakni fitur terbaru *Know Your Customer-Biometric*, calon nasabah Bsi kini dapat membuka rekening tabungan secara online dengan cepat, mudah dan aman. Terobosan ini tentunya ditujukan untuk memberikan kenyamanan lebih kepada para calon nasabah BSI. Dari data resmi yang dikeluarkan oleh pihak BSI mengenai data pengguna *mobile banking* BSI tersaji pada Tabel 2.

Tabel 1.2
Data Pertumbuhan Mobile Banking BSI

Bank BSI	2021	2022
Jumlah Pengguna	2,5 juta pengguna.	4,44 juta pengguna
Jumlah Transaksi	124,54 juta	187,20 juta
Volume Transaksi	1,48 triliun	2,13 triliun

Sumber : Data Pertumbuhan Mobile Banking BSI tahun 2021-2022¹³

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan jumlah pengguna *mobile banking* BSI pada tahun 2021 tercatat 2,5 juta meningkat menjadi 4,44 juta pengguna pada tahun 2022. Di lihat dari jumlah transaksi bank syariah indonesia, jumlah transaksi pada 2021 lalu sebanyak 124,54 juta meningkat menjadi 187,20 juta pada tahun 2022. Sedangkan dari segi volume transaksi *mobile banking* bsi pada 2021 lalu tercatat 1,48 triliun meningkat menjadi 2,13 triliun pada 2022. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah minat pengguna *mobile banking*

Minat adalah kesukaan terhadap sesuatu (kecenderungan hati). Secara sederhana minat dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk memperhatikan dan bertindak terhadap orang, kegiatan atau situasi yang menjadi objek minat tersebut, disertai dengan rasa senang. Minat nasabah merupakan salah satu aspek psikologi manusia yang dapat mendorong mereka untuk mencapai tujuan.

¹³ Bank Syariah Indonesia, "Data Pertumbuhan Mobile Banking BSI Tahun 2021-2022, <https://www.bsimaslahat.org>, diakses pada tanggal 26 Juni 2023.

Seseorang yang tertarik pada suatu objek, cenderung memperhatikan atau merasakan kesenangan yang lebih besar terhadap objek tersebut, namun apabila objek tersebut tidak menimbulkan kesenangan, maka ia tidak akan tertarik pada objek tersebut. Minat dapat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk memperhatikan barang dan benda, atau dapat dikatakan sebagai dorongan untuk melakukan kegiatan tertentu.¹⁴

Beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan Latifah dan Heny¹⁵ menyebutkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat seseorang yaitu diantaranya faktor persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Selanjutnya pada penelitian Amatun dan Kartika¹⁶ menyebutkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan untuk menggunakan *Mobile Banking* yaitu diantaranya ada faktor kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, peneliti mengambil beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya dan menambahkan beberapa variabel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat variabel yang mempengaruhi minat *mobile banking* yaitu manfaat, kemudahan dan risiko transaksi sebagai variabel independen dan minat sebagai variabel independen.

Manfaat dari penggunaan *mobile banking* yaitu membuat pekerjaan lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dalam melakukan transaksi dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang, Meskipun *mobile banking* memiliki banyak manfaat *mobile banking* juga memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan dari m-banking yaitu sangat tergantung terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi blankspot atau ketidakterediaan

¹⁴ Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines* 2, no. 2 (2018): 100.

¹⁵ Latifah Robaniyah and Heny Kurnianingsih, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo," *Image : Jurnal Riset Manajemen* 10, no. 1 (2021): 53–62.

¹⁶ Amatun Nur Makmuriyah and Kartika Marella Vanni, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 37–44.

jaringan, maka layanan m-banking tidak bisa dilakukan. Hal tersebut sebenarnya bukanlah tanggung jawab bank melainkan tanggung jawab penyedia operator seluler dan internet provider yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan m-banking.¹⁷

Kemudahan penggunaan Mobile Banking juga sangat penting untuk meningkatkan minat nasabah. Menurut Davis dalam Agustina, kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa untuk menggunakan teknologi informasi itu adalah hal yang mudah, dan tidak membutuhkan cara yang sulit untuk menggunakannya. Dalam konsep ini meliputi tujuan penggunaan informasi serta kemudahan penggunaan sistem yang bertujuan sesuai dengan keinginan pemakai.¹⁸ Rahmad menegaskan kemudahan diartikan sebagai tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan teknologi dengan membutuhkan waktu yang lama dan tidak sulit digunakan.¹⁹ Seperti mobile Banking yang memudahkan transaksi online yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja dengan biaya operasional cukup murah, tanpa harus membuang banyak waktu dan tenaga. Kemudahan yang dirasakan dianggap sangat efisien terhadap waktu dan biaya bagi nasabah dibandingkan harus bertransaksi secara langsung di perbankan.

Faktor risiko menjadi pertimbangan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Risiko transaksi layanan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi. Ada risiko yang timbul terkait dengan penggunaan *mobile banking*, termasuk jenis kejahatan yang dilakukan dalam transaksi, termasuk risiko salah ketik atau pembuatan halaman palsu, phishing atau pengumpulan informasi pribadi dan

¹⁷ Hadi and Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking." *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no 1 (2015): 5.

¹⁸ Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)," *Jurnal Manajemen Kinerja* 3, no. 1 (2017): 26.

¹⁹ Andri Daisy Rahmad, Endang Siti Astuti, and Riyadi, "Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Penggunaan SMS Banking (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* 43, no. 1 (2017): 36–43.

keylogger atau perangkat lunak yang dapat mengunci tombol keyboard dengan menggunakan program yang lebih lama untuk dapat merekam apa pun yang diketik pengguna di layar monitor.²⁰ Tentunya dalam berbagai transaksi baik online maupun nyata selalu ada resikonya. Risiko muncul dalam setiap transaksi, dari yang terkecil hingga yang terbesar. Terkait *mobile banking*, risiko terkecil adalah gangguan internet dan risiko terbesar adalah pencurian data melalui teknik skimming atau melalui modus penipuan dan kemungkinan terburuk yaitu terjadinya pencurian dana yang dilakukan oleh hacker. Agar pengguna dapat menggunakan layanan *mobile banking* ini dengan aman dan lancar, nasabah disarankan untuk selalu berhati-hati atas segala indikasi penipuan yang mengatasnamakan pihak bank, selain itu nasabah disarankan untuk menjaga user ID dan password dengan mengubah PIN secara berkala. Dengan adanya antisipasi dari pihak perbankan yang berhubungan dengan risiko tersebut, diharapkan membangun minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile Banking* mengingat kemajuan teknologi sekarang sangat memudahkan untuk bertransaksi.

Menurut penelitian Margaretha yang berjudul “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)”. Menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sedangkan persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Wafid Renaldi dengan judul “Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Wilayah Tangerang Selatan)” menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kegunaan terhadap minat,

²⁰ BSI Net Banking, <https://bsinet.bankbsi.co.id>. Diakses pada tanggal 15 November 2022

dan tidak terdapat pengaruh antara variabel kemudahan terhadap minat.

Dari penjelasan yang sudah dijelaskan dijabarkan terlihat bahwa pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko transaksi merupakan masalah utama yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada bank syariah. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Ada beberapa aspek yang membedakan penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan dengan penelitian sekarang. Peneliti menambahkan beberapa variabel berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu variabel risiko transaksi. Dari sekian banyaknya cabang Bank Syariah Indonesia di Indonesia peneliti mengambil penelitian disalah satu cabang BSI yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 62, Kel. Enggal, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota. Bandar Lampung. Alasan peneliti memilih untuk melakukan penelitian pada perusahaan tersebut karena Bank Syariah Indonesia sudah banyak diketahui oleh masyarakat dan mencakup 3 (tiga) gabungan perusahaan Bank Syariah BUMN yang memiliki nasabah di seluruh Indonesia, yang diantaranya yaitu Bank BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri sehingga peneliti dapat melihat kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dalam menggunakan *mobile banking* pada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Risiko Transaksi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang”**

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diidentifikasi beberapa masalah yang dapat diidentifikasi:

1. Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang dapat diidentifikasi Bagaimana Pengaruh Manfaat, Kemudahan

Dan Transaksi Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking*.

2. Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti akan membatasi masalah-masalah tertentu guna menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dan lebih fokus serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah hanya pada Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Risiko transaksi terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang
2. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang
3. Apakah risiko transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang
4. Apakah — manfaat, kemudahan, dan — risiko transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan perumusan masalah, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang

3. Untuk menganalisis pengaruh risiko transaksi terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang
4. Untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan, dan risiko transaksi terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang

F. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, setelah diketahui dari tujuan tersebut maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan peneliti serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Akademisi, menambah khasanah kepustakaan dan bahan referensi bagi peneliti yang akan datang mengenai pengaruh risiko transaksi, kualitas layanan, kemudahan dan teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

- b) Bagi Bank

Penelitian ini memberikan informasi kepada bank tentang karakteristik nasabah dalam menggunakan jasa layanan *mobile banking* sehingga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja bank, mengembangkan strategi dan meningkatkan pangsa pasar.

- c) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh risiko transaksi, kualitas layanan, kemudahan dan teknologi informasi dalam minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian, terdapat penelitian yang yang terkait untuk dijadikan referensi. Pokok permasalahan ini yaitu melihat kedudukan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah agar fokus penelitian yang dilakukan ini bukan pengulangan dari penelitian sebelumnya melainkan melihat sisi lain dari penelitian ini.

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian dan Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan, 2020 “Analisis pengaruh persepsi kemudahan, risiko, fitur layanan terhadap keputusan nasabah pengguna <i>internet banking</i> (Studi kasus BRI Syariah pusat)” ²¹	Variabel Independen : Kemudahan, Risiko, dan Fitur Layanan Variabel Dependen : Keputusan Menggunakan Internet Banking	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan, risiko dan fitur layanan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah pengguna internet banking di BRI Syariah Pusat.
2	Lifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, 2018	Variabel Independen : Persepsi Penggunaan, Persepsi Daya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan,

²¹ Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan, “Analisis pengaruh persepsi kemudahan, risiko, fitur layanan terhadap keputusan nasabah pengguna *internet banking* (Studi kasus BRI Syariah pusat)”, *Jurnal Visionida*, Vol. 6 No. 2, (2020).

	<p>Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan.²²</p>	<p>Guna, Persepsi Kepercayaan, Manfaat</p> <p>Variabel Dependen : Minat Menggunakan E-Money</p>	<p>Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Manfaat secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah PT.</p>
3	<p>Fernanda Idham Kholid dan Embun Duriyani Soemarso, 2018</p> <p>“Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni</p>	<p>Variabel Independen : Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Kebermanfaatan</p> <p>Variabel Dependen : Minat Menggunakan Mobile Banking</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Kebermanfaatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat penggunaan E-Banking di PT Bank BNI Syariah KCP</p>

²² Alifatul Laily Romadloniyah and Dwi Hari Prayitno, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan,” *Jurnal Akuntansi* 3, no. 3 (2018): 699.

	Syariah Kcp Magelang". ²³		Magelang.
4	Joni, Rahmah Yulianti dan Cut Hamdiah, 2022 Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>mobile banking</i> (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh). ²⁴	Variabel Independen : Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Variabel Dependen : Penggunaan Mobile Banking	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara simultan variabel independent berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh
5	Ririn Nurhayati, 2019 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan	Variabel Independen : Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan

²³ Fernanda Idham Kholid and Embun Duriyani Soemarso, "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang," *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2018): 49–57.

²⁴ Rahmah Yulianti dan Cut Hamdiah Joni, "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh)," *Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56–63.

	Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. ²⁵	Penggunaan Variabel Dependen : Penggunaan Online Banking	Penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Online banking pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan dengan ringkas, karena penelitian ini dilakukan mengacu pada beberapa penelitian-penelitian sebelumnya dan penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Ada persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu :

1. Persamaan

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas atau meneliti tentang bagaimana penggunaan layanan *mobile banking* dan pengaruh dari faktor –faktor yang menyebabkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*

2. Perbedaan

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada variabel indepen dan objek penelitiannya. Variabel indepen yang digunakan pada penelitian ini adalah manfaat, kemudahan, dan risiko transaksi. Dan untuk objek pada penelitian ini yaitu pada

²⁵ Ririn Nurhayati, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa,” *Journal of Accounting, Finance, and Auditing* 1, no. 1 (2019): 1-11.

nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Tanjung Karang.

Temuan-temuan penelitian tersebut menjadi acuan dan bahan perbandingan khusus oleh peneliti yang digunakan sebagai rujukan, dengan harapan pada penelitian ini bisa terjaga keautentikannya dan tidak menyamai karya-karya ilmiah penelitian lain ataupun plagiat pada penelitiannya.

H. Sistematika Penelitian

Secara garis besar sistematika penelitian skripsi terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian inti dan bagian akhir. Sistematika penelitian dalam penelitian ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Penegasan Judul, pada tulisan ini menjelaskan secara rinci mengenai beberapa kunci yang berkaitan dengan judul untuk menegaskan maksud dari judul tersebut agar tidak timbulnya kesalahpahaman.
- B. Latar Belakang Masalah, menjelaskan hal yang menjadi pokok permasalahan baik teoritis maupun empiris, dan menjelaskan mengapa permasalahan ini perlu diteliti.
- C. Identifikasi dan Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan
- H. Sistematika Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Teori yang digunakan berisi tentang penjelasan mengenai *Theory Acceptance Model* (TAM), Teori Perilaku Konsumen, minat, manfaat, kemudahan, dan risiko transaksi.

- B. Pengajuan Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

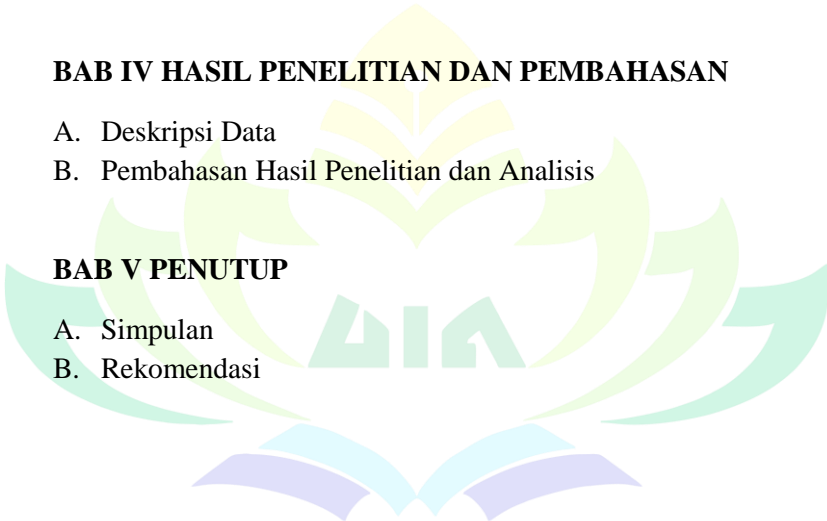
- A. Waktu dan Tempat penelitian
- B. Pendekatan dan Jenis Penelitian
- C. Populasi, Sampel, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data
- D. Definisi Operasional Variabel
- E. Teknik Pengolahan Data, menjelaskan secara rinci mengenai pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan SEM PLS

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Data
- B. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan
- B. Rekomendasi



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan bab 1-4 yang telah dilakukan mengenai pengaruh manfaat, kemudahan dan risiko transaksi terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada bank syariah dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS 4.0, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

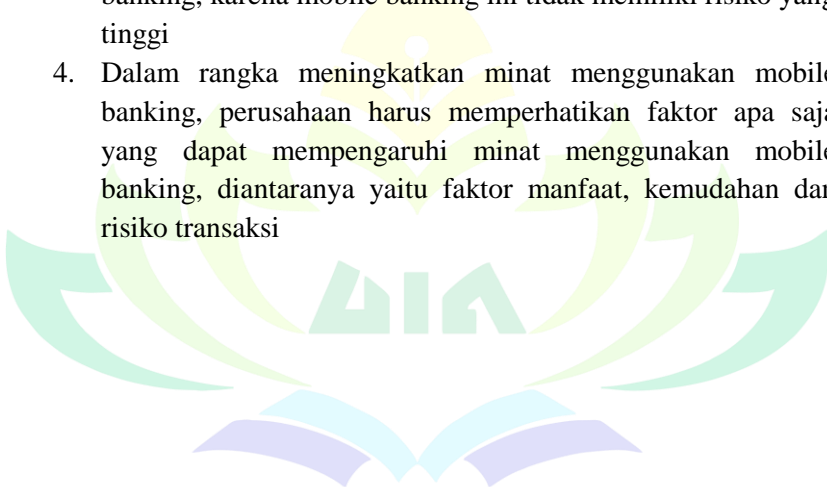
1. Hasil pengujian yang pertama menunjukkan bahwa H1 diterima yang berarti variabel manfaat berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti manfaat dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
2. Hasil pengujian yang kedua menunjukkan bahwa H2 diterima yang berarti variabel kemudahan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti kemudahan dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
3. Hasil pengujian yang ketiga menunjukkan bahwa H3 ditolak yang berarti variabel risiko transaksi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti risiko transaksi tidak berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
4. Hasil pengujian keempat menunjukkan bahwa H4 diterima yang berarti bahwa manfaat, kemudahan dan risiko transaksi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti manfaat, kemudahan dan risiko transaksi dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, pembahasan maupun hasil penelitian tentang Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Risiko Transaksi terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*

di bank syariah, maka saran yang dapat peneliti kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk variabel manfaat, para nasabah disarankan lebih memaksimalkan lagi dalam memanfaatkan teknologi layanan mobile banking yang telah disediakan oleh pihak perbankan
2. Untuk variabel kemudahan, para nasabah disarankan untuk terus belajar dan meningkatkan rasa ingin menggunakan teknologi tersebut agar tidak terlalu gagap dalam kemajuan teknologi. Karena dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat ini terdapat kelebihan yang lebih banyak lagi.
3. Untuk variabel risiko transaksi, diharapkan para nasabah untuk tetap mempertahankan dalam menggunakan mobile banking, karena mobile banking ini tidak memiliki risiko yang tinggi
4. Dalam rangka meningkatkan minat menggunakan mobile banking, perusahaan harus memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat menggunakan mobile banking, diantaranya yaitu faktor manfaat, kemudahan dan risiko transaksi



DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Asroi, Syarif Hidayat dan. *Manajemen Pendidikan Substansi Dan Implementasi Dalam Praktik Pendidikan Di Indonesia*. Tangerang: Pustaka Mandiri, 2013.
- Assael, Henry. *Consumer Behavior and Marketing Action. Fourth Edition*. Boston: PWS-Kent Publishing Company, 2002.
- Ghozali, Imam. "Structural Equation Modeling :Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)," 68. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.
- Hartono, Willy Abdillah dan Jogiyanto. *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Iswati, Muclisch Anshori dan Sri. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Jogiyanto. *Analisis & Desain : Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2008.
- . *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: ANDI, 2007.
- Malayu, Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara., 2006.
- Martina Raye, Bernhard Streicher, Eva Lermer. *Preceived Safety*. Switzerland: Springer, 2019.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Cetakan III*. Bandung: ALFABETA, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2012.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011.

- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- V, Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Yusmad, H. Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. CV Budi Utama, 2018.
- Zain, Badudu. "Kamus Umum Bahasa Indonesia," 1031. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.

Jurnal

- Agustina, Heny. "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)." *Jurnal Manajemen Kinerja* 3, no. 1 (2017): 26.
- Agustina, Ruslinda, Rizki Amalia Afriana, and Arisa Safrina. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada PT Bank Bukopin Tbk Banjarmasin." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11, no. 2 (2018): 255–68.
- Asroi, Syarif Hidayat dan. *Manajemen Pendidikan Substansi Dan Implementasi Dalam Praktik Pendidikan Di Indonesia*. Tangerang: Pustaka Mandiri, 2013.
- Assael, Henry. *Consumer Behavior and Marketing Action. Fourth Edition*. Boston: PWS-Kent Publishing Company, 2002.
- Banking, BSI Net. "BSI Net Banking," n.d. <https://bsinet.bankbsi.co.id>.
- Chinn, Wynne W. "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. In Marcoulides G. A. (Ed.)" *Modern Methods for Business Research* 295, no. 2 (1998): 295–336.
- Davis. "Perceived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology." *MS Quarterly (Online)* 13, no. 1 (n.d.): 318–1989.
- . "Preived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology." *MS Quarterly (Online)*

13, no. 3 (n.d.): 319–40.

Davis, Viswanath Venkatesh and Fred. “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies.” *Management Science* 46, no. 2 (2000): 186–204.

Dwiyanti, Esthi. “Minat Beli Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri (Studi Kasus Pada Karyawan Departemen Pekerjaan Umum Jakarta).” *Universitas Diponegoro*, 2008, 1–71.

Foerthiono, Arlin Novyeny, and R. Arja Sadjiarto. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Intervening.” *Tax & Accounting Review* 4, no. 2 (2014): 1–7.

Ghozali, Imam. “Structural Equation Modeling :Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS),” 68. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.

Hadi, Syamsul, and Novi Novi. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking.” *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan* 5, no. 1 (2015): 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>.

Hartono, Willy Abdillah dan Jogiyanto. *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2015.

Imam Ghozali, Latan dan Hengky. *Partial Least Square: Konsep, Metode, Dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0, Edisi Ke-3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.

Indonesia, Bank. “Data Perkembangan Mobile Banking Di Indonesia,” n.d. <https://www.bi.go.id>.

Iriani, Annisa Fitri. “Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.” *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines* 2, no. 2 (2018): 100.

Istiarni, Panggih Rizki Dwi, and Paulus Basuki Hadiprajitno. “Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris : Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia).” *Diponegoro Journal Of Accounting* 03, no. 2 (2014): 1–10.

Iswati, Muclisch Anshori dan Sri. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.

Jiuan Tan, Soo. "Strategies for Reducing Consumers' Risk Aversion in Internet Shopping." *Journal of Consumer Marketing* 16, no. 2 (January 1, 1999): 163–80. <https://doi.org/10.1108/07363769910260515>.

Jogiyanto. *Analisis & Desain: Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2008.

———. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: ANDI, 2007.

Joni, Rahmah Yulianti dan Cut Hamdiah. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh)." *Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56–63.

Kholid, Fernanda Idham, and Embun Duriyani Soemarso. "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang." *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 2 (2018): 49–57. <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>.

Kurniaputra, Adria Yudi, and Mochamad Nurhadi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bri Di Surabaya." *Journal of Business & Banking* 8, no. 1 (2018): 109–20. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1557>.

Kurniawati, Hanif Astika, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, Fakultas Ekonomi, and Universitas Jember Unej. "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)" IV, no. 1 (2017): 24–29.

Kuswanto, Tania Yolanda Larasati, and Zaki Baridwan. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Transaksi Online." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

Universitas Brawijaya 4, no. 2 (2016): 1–29.

- Laksana, Giga Bawa, Endang Siti Astuti, and Rizki Yudhi Dewantara. “Giga Bawa Laksana, Endang Siti Astuti, and Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 26, no. 2 (2015): 1–8.
- Ma, Qingxiong, and Liping Liu. “The Technology Acceptance Model.” *Journal of Organizational and End User Computing* 16, no. 1 (2004): 59–72. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2004010104>.
- Malayu, Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara., 2006.
- Martina Raye, Bernhard Streicher, Eva Lermer. *Preceived Safety*. Switzerland: Springer, 2019.
- Muhammad Ilham Mandatra, Yudi Sutarso. “Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan, Motivasi Dan Risiko Terhadap Niat Perilaku Pada Mobile Banking Bank Mandiri Surabaya.” *Journal of Business and Banking* 9, no. 1 (2019): 1–18.
- Mukhtisar, Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*. 3, no. 1 (2021): 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>.
- Novi. “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING.” UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA, 2011.
- Nugroho, Hadi. “Aplikasi Technology Acceptance M Odel Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking.” *Journal of Communication Studies Fakultas Ekonomi* 5, no. 1 (2011): 5.
- Nur Makmuriyah, Amatun, and Kartika Marella Vanni. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang).” *Eduka* :

Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis 5, no. 1 (2020): 37–44.

- Nuridin. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu.” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2020): 87–104.
- Nurhayati, Ririn. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.” *Journal of Accounting, Finance, and Auditing* 1, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.37673/jafa.v1i1.191>.
- OJK. “Apakah Yang Dimaksud Dengan Internet Banking Dan Mobile Banking.” <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/>, 2018, 1–2. <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/417>.
- Panteli, J Y H Lee dan Niki. “Business Strategic Conflict in Computer-Mediated Communication.” *European Journal of Information Systems* 19, no. 2 (2010): 196–208.
- Pavlou. “Consumer Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in Technology Acceptance Model.” *Journal of Logistics Information Management* 7, no. 3 (2003): 69–103.
- Poon, Wai Ching. “Users’ Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective.” *Journal of Business & Industrial Marketing* 23 (2008): 157.
- Rahmad, Andri Daisy, Endang Siti Astuti, and Riyadi. “Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Penggunaan SMS Banking (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* 43, no. 1 (2017): 36–43.
- Robaniyah, Latifah, and Heny Kurnianingsih. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Ovo.” *Image: Jurnal Riset Manajemen* 10, no. 1 (2021): 53–62. <https://doi.org/10.17509/image.v10i1.32009>.
- Romadloniyah, Alifatul Laily, and Dwi Hari Prayitno. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah

- Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan.” *Jurnal Akuntansi* 3, no. 3 (2018): 699. <https://doi.org/10.30736/jpensi.v3i3.163>.
- Rubera, Andreas B Eisingerich dan Gaia. “Drivers of Brand Commitment: A Cross National Investigation.” *Journal of International Marketing* 18, no. 2 (2010): 27.
- Shofiana, Nur. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang,” 2011.
- Siagian, Siti Bejana, and Khairina Tambunan. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan.” *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 1 (2022): 1051–60.
- Soelistya, Djoko, and Heni Agustina Agustina. “Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya).” *Accounting and Management Journal* 1, no. 2 (2018): 89–100. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>.
- Sudaryanti, Dedeh Sri, Nana Sahroni, and Ane Kurniawati. “Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Manajemen* 4, no. November (2018): 96–107. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem>.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Cetakan III*. Bandung: ALFABETA, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2012.
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011.
- Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

- V, Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Wardhana, Aditya. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia].” *DeReMa (Development Research of Management) Jurnal Manajemen* 10, no. 2 (2015): 276.
- Wawancara dengan ibu Uti selaku BOSM (Branch Office Service Manajer) di BSI KCP Bandar Lampung Tanjung Karang pada tanggal 29 Maret 2023 (n.d.).
- Wigati, Sri. “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal IAIN Sunan Ampel Surabaya* 10, no. 01 (2011): 26–27.
- Wulandari, Catharina Octaviani, and Amanita Novi Yushita. “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Di Plaza Universitas Negeri Yogyakarta).” *Jurnal Fakultas Ekonomi*, no. 1 (2017): 1–17.
- Yoka, Ferista. “Pengaruh Risiko Yang Dipersepsikan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Konsumen Kaskus Website Di Universitas Negeri Yogyakarta Skripsi,” 2014.
- Yusmad, H. Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. CV Budi Utama, 2018.
- Zain, Badudu. “Kamus Umum Bahasa Indonesia,” 1031. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.