



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI,  
FITUR LAYANAN DAN RISIKO  
TERHADAP MINAT NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN BSI *MOBILE*  
(Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan  
Pemuda)**



**EVA ALIFIYA  
NIM 4120030**

**2024**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR  
LAYANAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE*  
(Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

**EVA ALIFIYA**

**NIM 4120030**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2024**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, FITUR  
LAYANAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE*  
(Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

**EVA ALIFIYA**

**NIM 4120030**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Alifiya

NIM : 4120030

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 22 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



**Eva Alifiya**  
**4120030**

## NOTA PEMBIMBING

Lam : 2(dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Eva Alifiya

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
c.g. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Eva Alifiya  
NIM : 4120030  
Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

Pekalongan, 22 Agustus 2024  
Pembimbing,

  
Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.  
NIP. 19791030200641018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Eva Alifiya  
NIM : 4120030  
Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)**  
Dosen Pembimbing : **Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 24 Oktober 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

**Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.**

NIP. 198205272011011005

**Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak.**

NIP. 1989070820201211010

Pekalongan, 28 Oktober 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



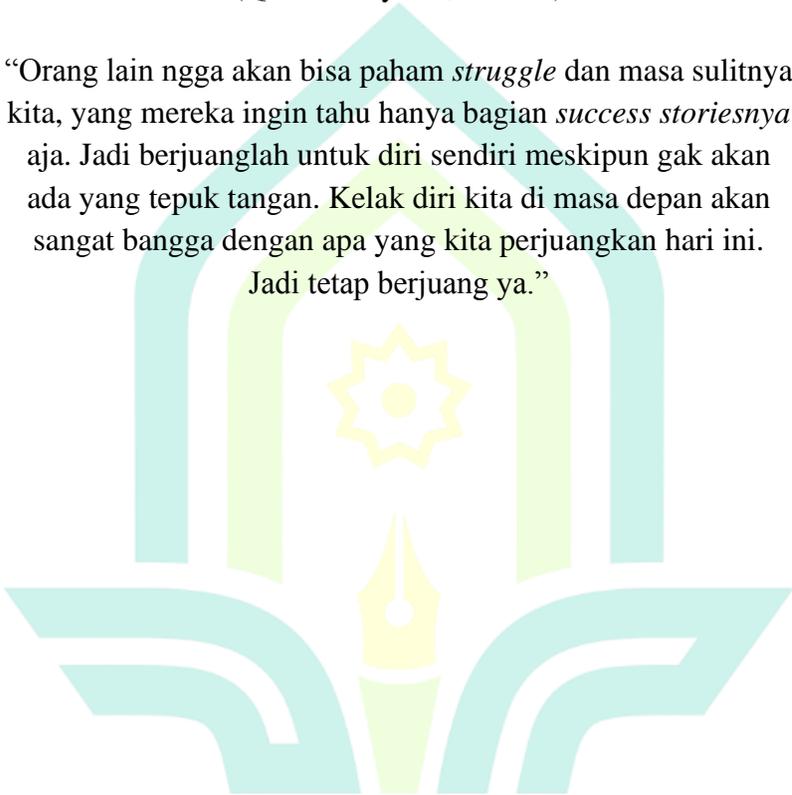
**Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**

NIP 197502201999032001

## MOTTO

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”  
(Q.S Al-Insyirah, 94: 5-6)

“Orang lain ngga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya.”

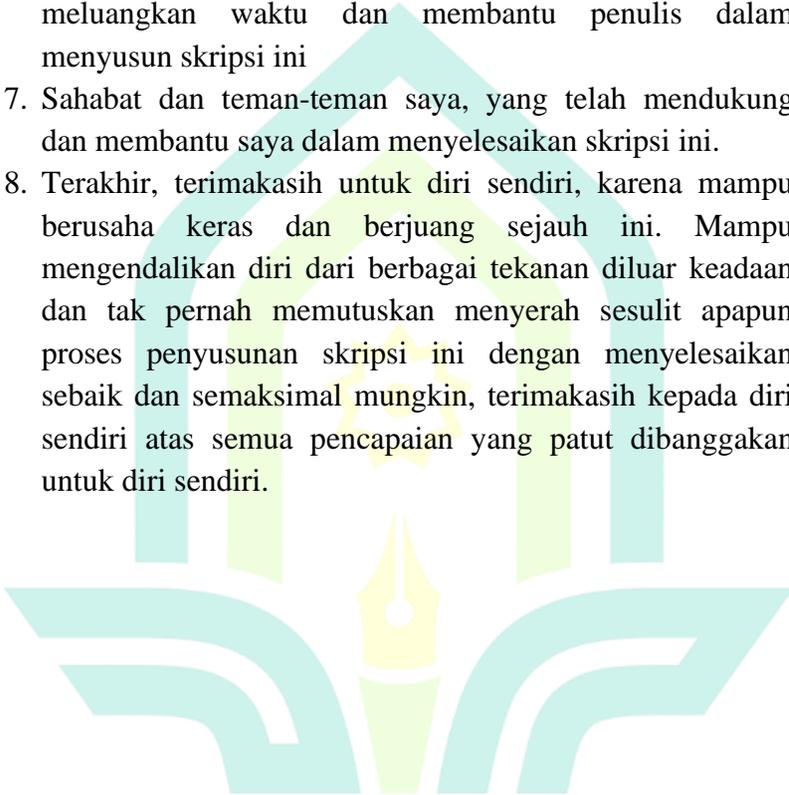


## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materi maupun non materi dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Teruntuk superhero dan panutanku Bapak Yusron dan pintu surgaku Ibu Muiroh terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Namun beliau mampu mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan cinta, selalu memberikan dukungan, motivasi serta do'a yang dipanjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Adik saya M. Rizky Aditya dan keluarga besar, yang telah menemani dan memberikan do'a serta dukungannya selama saya menempuh pendidikan.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Dzulfikar M. Pd. Selaku Dosen Penasehat Akademi (DPA)
6. Semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini
7. Sahabat dan teman-teman saya, yang telah mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, terimakasih kepada diri sendiri atas semua pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.



## ABSTRAK

### **EVA ALIFIYA. Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda).**

Kecanggihan teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini dapat merubah gaya hidup sebagian orang hanya dalam 1 genggam untuk melakukan aktivitas secara cepat dan mudah menggunakan teknologi internet. Kompetisi pada sektor perbankan terutama dalam memberikan fasilitas pelayanan jasa semakin kuat, hal ini terbukti dengan adanya pembaruan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui produk digital yaitu *mobile banking* guna untuk menunjang kebutuhan serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda).

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *mobile banking* BSI di KC Pekalongan Pemuda. Adapun subyek penelitian ini adalah BSI KC Pekalongan Pemuda. Dan objek penelitian ini adalah nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *propability sampling*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer. Penelitian ini menggunakan metode analisis data uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi *SPSS statistics 23*.

Hasil penelitian menunjukkan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah, fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah, risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Kemudian secara simultan teknologi informasi, fitur layanan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah.

**Kata Kunci: Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Risiko,  
Minat Nasabah**



## ABSTRACT

### **EVA ALIFIYA. The Influence of Information Technology, Service Features and Risks on Customer Interest in Using BSI Mobile (Case Study of BSI KC Pekalongan Pemuda Customers).**

The sophistication of information technology which is currently developing rapidly can change the lifestyle of some people with just one hand to carry out activities quickly and easily using internet technology. Competition in the banking sector, especially in providing service facilities, is getting stronger, this is proven by the existence of service updates that suit customer needs through digital products, namely mobile banking, to support customers' needs and make transactions easier. The aim of this research is to determine the influence of Information Technology, Service Features and Risks on Customer Interest in Using BSI Mobile (Case Study of BSI KC Pekalongan Pemuda Customers).

This research includes quantitative research, with a type of field research. The data collection method used was a questionnaire method with a sample of 100 respondents. The population in this research is customers using BSI mobile banking at KC Pekalongan Pemuda. The subject of this research is BSI KC Pekalongan Pemuda. And the object of this research is BSI KC Pekalongan Pemuda customers. The sampling technique uses probability sampling. The type of data used is primary data. This research uses a multiple linear regression test data analysis method with the help of the SPSS statistics 23 application.

The research results show that information technology has an effect on customer interest, service features have an effect on customer interest, risk has no effect on customer interest. Then simultaneously information technology, service features and risks have a significant effect on customer interest.

**Keywords: Information Technology, Service Features,  
Risk, Customer Interest**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Muhammad Aris Safi'I, M.E.I. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Happy Sista Devi, M.M. selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Dzulfikar M. Pd. Selaku Dosen Penasehat Akademi (DPA).

8. Pihak BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan Semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi Pengembangan ilmu.

Pekalongan, 22 Agustus 2024



Eva Alifiya

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxvii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	8
C. TUJUAN PENELITIAN .....	9
D. MANFAAT PENELITIAN .....	9
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Landasan Teori .....	12
B. Telaah Pustaka.....	20
C. Kerangka Berpikir .....	32
D. HIPOTESIS .....	32
<b>BAB III</b> .....	36
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Pendekatan Penelitian.....	36

C. Setting Penelitian.....	36
D. Populasi Dan Sampel.....	36
E. Variabel Penelitian.....	38
F. Definisi Operasional.....	38
G. Sumber Data.....	40
H. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
I. Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Analisis Deskriptif.....	49
B. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	52
C. Statistik Deskriptif.....	56
D. Analisis Data .....	58
E. Pembahasan .....	71
<b>BAB V .....</b>	<b>77</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan.....	77
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ẓal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef

ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## 2. Vokal

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

### 1) Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

### 2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf,

transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وُ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- kataba
فَعَلَ	- fa`ala
ذُكِرَ	- zukira
سُئِلَ	- suila
كَيْفَ	- kaifa
حَوْلَ	- haula

### 3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أ...إ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	- qāla
رَمَى	- ramā
قِيلَ	- qīla

#### 4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

- 1) Ta' marbutah hidup  
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.
- 2) Ta' marbutah mati  
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.
- 3) Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

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

#### 5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرُّ	- al-birr

#### 6. Kata Sandang

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

- 1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

2) Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
القَلَمُ	- al-qalamu
السَّمْسُ	- asy-syamsu
الْجَلَالُ	- al-jalālu

## 7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْخُذُ	- ta'khužu
شَيْءٍ	- syai'un
النَّوْءُ	- an-nau'u
إِنَّ	- inna

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau

harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa  
khair ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa  
khairurrāziqīn

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa  
mursāhā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      Alhamdu lillāhi rabbi  
al-`ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil  
`ālamīn

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ      Ar-rahmānir rahīm/Ar-  
rahmān ar-rahīm

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

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ      Allaāhu gafūrun rahīm

بِاللَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

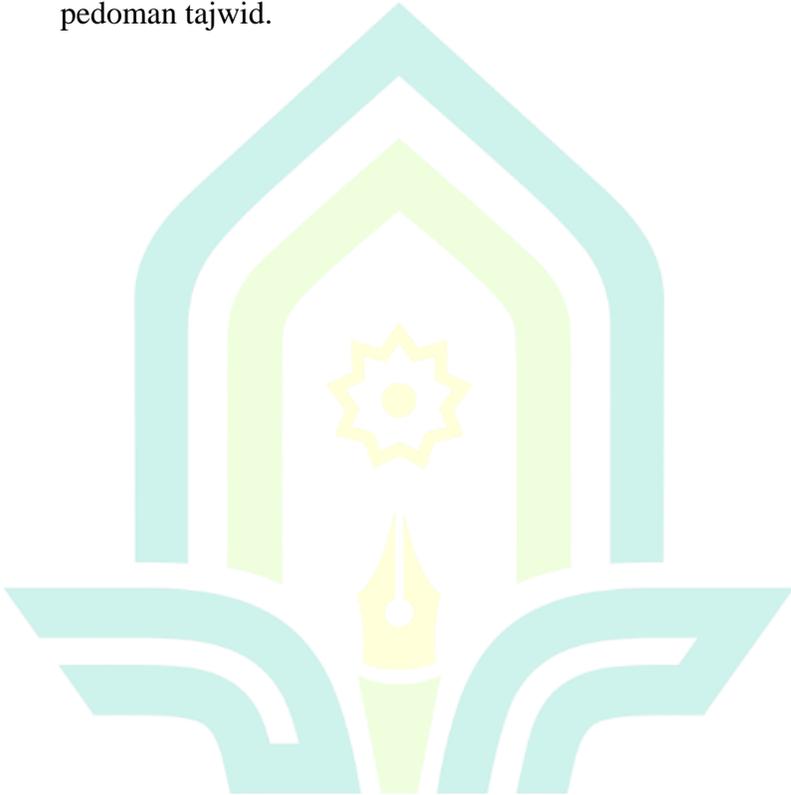
Lillāhi

al-amru

jamā'an/Lillāhil-amru jamā'an

## 10. Tajwid

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



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	38
Tabel 3.2 Skala Linkert .....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Reponden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda ....	51
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Teknologi Informasi .....	52
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Teknologi Informasi.....	53
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Fitur Layanan .....	53
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Fitur Layanan .....	54
Tabel 4.9 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Risiko.....	55
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Risiko.....	55
Tabel 4. 11 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Nasabah.....	56
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Nasabah.....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....	60

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser .....	65
Tabel 4.19 Hasil analisis regresi linier berganda.....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji t .....	68
Tabel 4.21 Uji F.....	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna <i>Mobile Banking</i> BSI di <i>PlayStore</i> .....	7
Gambar 4. 1 Grafik Normal Probability Plot .....	61
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	I
Lampiran 2 Data Responden .....	VIII
Lampiran 3 Jawaban Responden .....	XI
Lampiran 4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	XIX
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Data .....	XXI
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	XXX
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	XXXI
Lampiran 8 Dokumentasi .....	XXXII



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Indonesia dikenal sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Hal tersebut merujuk pada data yang dirilis oleh *World Population Review* pada tahun 2020, dimana persentase jumlah penduduk muslim Indonesia sekitar 87,2% atau 229 juta penduduk. Mengacu pada data tersebut, masyarakat Indonesia tentunya memiliki banyak potensi dalam hal pengembangan ekonomi dan keuangan syariah apabila dapat dimanfaatkan dengan baik (Sulistiyansih & Thanul, 2021). Sektor ekonomi syariah meliputi banyak industri seperti perbankan syariah, keuangan nonbank, pasar modal, rumah sakit Islam, perhotelan, pariwisata, halal food, fashion, industri kreatif, penerbitan, dan industri lain yang terkait dan menopang ekosistem ekonomi dan keuangan syariah.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang resmi beroperasi pada Februari 2020 merupakan penggabungan (merger) dari tiga bank syariah nasional yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Penggabungan ketiga bank syariah yang telah melalui proses *due diligence*, penandatanganan akta penggabungan, penyampaian keterbukaan informasi, persetujuan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tersebut secara signifikan menghasilkan konsolidasi nilai aset Bank Syariah Indonesia (BSI) mencapai Rp239,56 triliun yang menjadikannya menjadi bank syariah dengan aset terbesar di Indonesia (Mahargiyantie, 2020).

Saat ini pelaku ekonomi khususnya perbankan berupaya untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah dan cepat bagi penggunaannya sehingga perkembangan sistem yang berbasis teknologi informasi memiliki fasilitas yang dapat memenuhi hal tersebut. Kecanggihan teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini dapat merubah gaya hidup sebagian orang hanya dalam 1 genggam untuk melakukan aktivitas secara cepat dan mudah menggunakan teknologi internet. Kompetisi pada sektor perbankan terutama dalam memberikan fasilitas pelayanan jasa semakin kuat, hal ini terbukti dengan adanya beberapa bank yang mengeluarkan pembaruan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti *Electronic Banking (E-Banking)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (Mesin EDC)*, uang elektronik, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*. Oleh karena hal tersebut bank berlomba – lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya keinginan beserta kepuasan nasabah terpenuhi serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga membuat nasabah akan loyal terhadap bank.

Layanan *internet banking* merupakan suatu layanan yang disediakan pihak bank agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank secara langsung. *Internet banking* dalam penggunaannya langsung secara online melalui website resmi bank yang bersangkutan. Layanan *internet banking* berbeda dengan layanan lainnya, seperti layanan *mobile banking*, *sms banking* dan juga ATM. *Mobile banking* dalam pengoprasiaannya hampir sama dengan *internet banking* yaitu samasama menggunakan jaringan internet, namun ada hal yang membedakannya yaitu, nasabah

terlebih dahulu harus mendownload aplikasi *mobile banking* suatu bank untuk menggunakannya dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada smartphone. Hal ini berbeda dengan *internet banking* karena layanan *internet banking* tidak perlu menggunakan aplikasi untuk mengaksesnya (Permatasari, 2019).

Jadi, dengan adanya fasilitas *internet banking* dan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank, maka akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi kapan saja, dan dimana saja. Bagi nasabah yang sibuk dengan aktifitasnya, maka akan sangat merepotkan jika harus antri berlama-lama di bank untuk melakukan transaksi pembayaran dan lain sebagainya.

BSI mengeluarkan sebuah inovasi produk digital dan layanannya melalui smarthphone yaitu *mobile banking* guna untuk menunjang kebutuhan serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Melihat masyarakat Indonesia sekarang ini lebih menyukai sesuatu yang instan, karena tidak memakan waktu lama, layanannya yang cepat serta murah. Pemilihan dalam suatu layanan *mobile banking* pada BSI dapat didasarkan pada tingkat harga, keamanan, serta inovasi yang disediakan oleh bank. BSI melakukan transformasi semua cabang tradisional perbankan menjadi *bionic banking* serta menginisiasi *digital banking*, hal tersebut dapat menguntungkan bagi nasabah. Selain untuk memudahkan nasabah, teknologi informasi yang terus dikembangkan oleh BSI juga untuk menghadapi persaingan bisnis dengan memperhatikan kebutuhan nasabah dan perubahan teknologi yang sesuai dengan rencana bank nantinya.

Pengembangan layanan digital perbankan berupa aplikasi *mobile banking*, tidak lepas dengan ketersediaan

fitur-fitur layanan didalamnya, diharapkan dapat membantu nasabah dalam bertransaksi secara online. Dalam layanan *mobile banking* kelengkapan fitur-fitur merupakan hal yang penting untuk bahan pertimbangan dalam melakukan transaksi, karena jarak dan kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi yang layanannya tidak bertatap muka secara langsung dengan *Teller/Customer Service*. Dengan fitur-fitur layanan yang lengkap dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan bertransaksi, juga *mobile banking* memiliki keamanan yang cukup tinggi terhadap virus komputer serta biaya menggunakan *mobile banking* yang cukup murah (Sari, 2020). Fitur layanan merupakan suatu karakteristik yang berfungsi untuk menambah nilai dari suatu produk dan merupakan alat kuci pembeda produk dengan produk pesaing (Wibowo et al., 2015).

*Mobile banking* yang dimiliki BSI terdapat tampilan yang modern dan *interface* yang *user friendly*, sehingga mampu memberikan kenyamanan seperti mentransfer uang, melakukan pembayaran dan pembelian, hingga cek saldo dan mutasi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. BSI menciptakan produk layanan digital *banking* yang dinamakan *BSI Mobile* yang memiliki keunggulan dalam fitur layanan *mobile banking* nya yang berbeda dengan fitur *mobile banking* bank konvensional. Perbedaan tersebut ialah *BSI Mobile* tidak hanya menghadirkan solusi finansial dengan menjadi "sahabat finansial" saja tetapi juga menjadi "sahabat sosial" dan "sahabat spiritual", sehingga memudahkan nasabah untuk bisa tetap beribadah. Adapun fitur layanan yang dapat nasabah nikmati didalam *BSI Mobile* diantaranya ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah Wakaf), Lokasi Masjid Terdekat, Informasi Waktu Sholat, Penunjuk

Arah Kiblat, Juz Amma, dan perencanaan tabungan untuk pembelian hewan qurban sehingga memudahkan nasabah untuk tetap bisa menjalankan ibadah. Selain itu, juga terdapat fitur e-mas dalam aplikasi BSI *Mobile* sehingga nasabah bisa berinvestasi emas mulai dari 50 ribu rupiah maupun menggadaikannya. Dengan adanya fitur-fitur layanan BSI *Mobile* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, nasabah mampu menikmati fasilitas BSI *Mobile* selama 24 jam.

Dalam menggunakan *mobile banking* terdapat kemudahan untuk mengakses serta prosedur pengoperasian yang mudah membuat nasabah akan merasa nyaman menggunakan *mobile banking* serta mengurangi risiko yang terjadi bila melakukan transaksi langsung ke bank membuat nasabah akan berfikir untuk beralih memanfaatkan kemajuan teknologi internet untuk melakukan baik transaksi atau hanya melihat sisa saldo yang dimiliki. Kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang berat.

Risiko (*risk*) transaksi dan kelengkapan fitur layanan *mobile banking* merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak berhadapan langsung dengan *teller/costumer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam melakukan transaksi melalui *mobile banking* (Sari, 2020).

Dalam menggunakan *mobile banking* terdapat risiko yang timbul diantaranya adalah modus kejahatan yang pernah terjadi pada transaksi diantaranya adalah bahaya *typo site* atau pembuatan situs palsu, phishing atau tindakan memperoleh informasi pribadi, dan keylogger atau *software* yang dapat mengunci tombol keyboard dengan menggunakan program longer tertentu sehingga, apapun yang diketikkan oleh user di layar monitor dapat terekam. Dalam berbagai transaksi baik secara online atau nyata tentunya selalu mempunyai risiko. Risiko yang timbul pada setiap transaksi, terdapat risiko yang terkecil hingga terbesar. Dalam kaitannya dengan *mobile banking*, risiko yang terkecil adalah gangguan pada jaringan internet dan risiko terbesar adalah pembobolan website. Agar pengguna layanan *mobile banking* ini aman dan lancar sebaiknya nasabah selalu berhati-hati untuk mengecek website dan selalu menjaga user id dan password.

Minat merupakan kesadaran dari diri seseorang terhadap objek, orang, masalah, atau situasi yang memiliki keterkaitan dengan dirinya. Artinya, minat harus dilihat sebagai suatu kesadaran. Oleh karena itu minat adalah suatu aspek psikologis seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukan. Minat yang sering diekspresikan dalam suatu kegiatan maka akan semakin kuat, sedangkan apabila tidak tersalurkan maka akan lemah. Untuk itu minat menjadi suatu penyebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil yang nantinya akan diperoleh.

Pada tanggal 13 Maret 2024 jumlah pengunduh aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada

*PlayStore* mencapai lebih dari 10 juta unduhan dengan Rating 3+.

Gambar 1.1 Jumlah pengguna *Mobile Banking* BSI di *PlayStore*



Sumber: *PlayStore* BSI (13 Maret 2024) pukul 15.00

Dari sumber data tersebut, keluhan sebagian besar pengguna BSI mobile yaitu dikarekan aplikasi tiba-tiba terhenti (tidak stabil), sehingga membuat pengguna sulit melakukan transaksi yang diinginkan. Serta untuk pendaftaran dan aktivasi masih harus dilakukan di kantor cabang BSI. Dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* bank lain yang memudahkan nasabahnya melakukan pendaftaran dan aktivasi hanya melalui ATM ataupun handphone, untuk melakukan pendaftaran dan aktivasi *mobile banking*, nasabah BSI masih harus melakukannya melalui kantor cabang BSI. Hal tersebut membuat nasabah bimbang bahkan tidak lagi menggunakan layanan *mobile banking* karena akan merepotkan dan mengakibatkan nasabah memilih melakukan transaksi langsung ke kantor ataupun melalui ATM. Namun tidak semua nasabah beranggapan demikian, masih banyak nasabah lain yang menggunakan

*mobile banking* karena transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat tanpa harus antri.

Dengan demikian pihak perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia sebaiknya perlu mencari tahu keinginan nasabah agar dapat menaikkan Persentase penggunaan *mobile banking*. Bank harus melihat berbagai persepsi yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* sehingga dapat terus mengembangkan dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal et al., 2022) menunjukkan bahwa Secara parsial variabel teknologi informasi, manfaat, keamanan, dan fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan internet banking sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Aieni Nur & Purwantini Hakim, 2017) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian pada nasabah Bank Syariah Indonesia, pengguna BSI *Mobile Banking*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*?

3. Apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*?
4. Apakah teknologi informasi, fitur layanan, dan risiko berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *BSI Mobile*?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.
2. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *BSI Mobile*
3. Untuk menganalisis pengaruh risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*
4. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan teknologi informasi, fitur layanan, dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan *BSI Mobile*

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penulisan ini sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam usaha membangun dan memperkaya teori perbankan syariah khususnya tentang pengaruh teknologi informasi, fitur layanan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* (*BSI Mobile*), dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan di masa yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penggunaan

layanan *Mobile banking* BSI, dan mampu memberikan wawasan dibidang perbankan.

- b. Bagi UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan  
Sebagai tambahan referensi UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syariah, sebagaimana dapat menjadikan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang membahas fenomena mengenai pengaruh teknologi informasi, ketersediaan fitur layanan, dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* (BSI *Mobile*).

## **E. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan skripsi ini dibuat untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh peneliti:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan, berisikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab landasan teori berisikan tentang dasar-dasar teori mengenai minat nasabah, teknologi informasi, fitur layanan, risiko, telaah pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan variabel penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian berisi tentang metode penelitian, lokasi penelitian, variabel, populasi dan sampel penelitian, metode

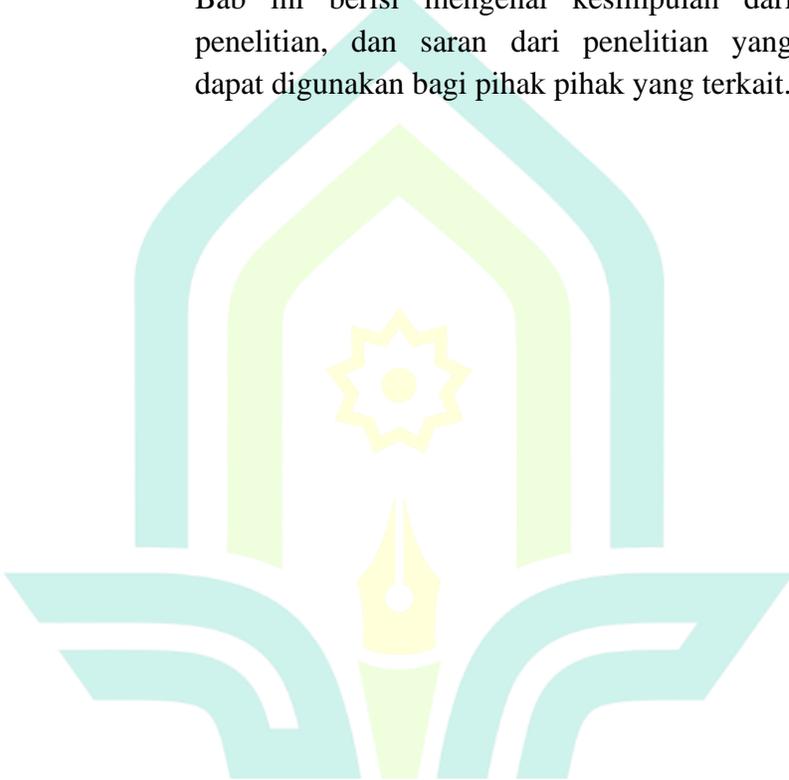
pengumpulan data, instrumen penelitian dan metode analisisnya.

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai deskripsi dan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian, dan saran dari penelitian yang dapat digunakan bagi pihak pihak yang terkait.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh teknologi informasi, fitur layanan dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile (studi kasus nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda) maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Teknologi Informasi (X1) mempunyai nilai signifikan  $0,015 < 0,05$  dan  $t$  hitung (2,481)  $>$   $t$  tabel (1,985) maka dinyatakan bahwa variabel Teknologi Informasi (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Nasabah (Y). Dengan demikian menunjukkan bahwa H1 diterima.
2. Variabel Fitur Layanan (X2) mempunyai nilai signifikan  $0,00 < 0,05$  dan  $t$  hitung (7,125)  $>$   $t$  tabel (1,985) maka dinyatakan bahwa variabel Fitur Layanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Nasabah (Y). Dengan demikian menunjukkan bahwa H2 diterima.
3. Variabel Risiko (X3) mempunyai nilai signifikan  $0,242 > 0,05$  dan  $t$  hitung (1,176)  $<$   $t$  tabel (1,985) maka dinyatakan tidak terdapat pengaruh antara variabel Risiko (X3) terhadap variabel Minat Nasabah (Y). Dengan demikian menunjukkan bahwa H3 ditolak.
4. Berdasarkan hasil uji F nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dinyatakan bahwa Variabel Teknologi Informasi (X1), Fitur Layanan (X2), dan Risiko (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Minat Nasabah (Y).

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya fokus pada variabel teknologi informasi, fitur layanan, risiko, dan minat nasabah. Oleh karena itu, tidak seluruh aspek terkait minat nasabah menggunakan BSI *Mobile* pada BSI KC Pekalongan Pemuda diteliti.
2. Lokasi penelitian hanya fokus pada BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Pembagian kuesioner sesuai dengan sampel penelitian sehingga terbatas hanya 100 responden yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga mengalami beberapa kendala dalam pengisian jawaban kuesioner dari responden.

## **C. Saran**

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Peneliti selanjutnya mungkin tidak menggunakan variabel risiko karena tidak berpengaruh terhadap minat nasabah, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas fokus penelitiannya dan menambahkan variabel-variabel lain yang mungkin berdampak pada minat nasabah.
  - b. Melakukan penelitian berkelanjutan agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
  - c. Penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Aieni Nur, A., & Purwantini Hakim, A. (2017). Exploring the Use of Mobile Banking: a Technology Acceptance Model Approach Eksplorasi Penggunaan Mobile Banking: Pendekatan Technology Acceptance Model. *JURNAL ANALISIS BISNIS EKONOMI*, 15(1), 86–96. [www.sharevision.com](http://www.sharevision.com)
- Alimudin, A. (2017). Peningkatan Daya Saing Produk Konveksi Usaha Kecil Berbasis Iptek Di Desa Tri Tunggal Kecamatan Babat Lamongan.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423.
- Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285–294.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Ginantra, N. L. W. S. R., Simarmata, J., Purba, R. A., Tojiri, M. Y., Duwila, A. A., Siregar, M. N. H., ...& Siswati, I. (2020). *Teknologi finansial: Sistem finansial berbasis*

teknologi di era digital. Yayasan Kita Menulis.

Iksan, M. N., & Hakim, S. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah BSI Kota Palangka Raya Dalam Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(1), 26–42.

Imawati, R. (n.d.). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Generasi Z Penggunaan Digital Payment Syariah di Kota Depok. *Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif ....*

Iqbal, M., Hasan, A., & Laili, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 333–356. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Lucas, H.C., Jr. *Information Technology and the Productivity Paradox: Assessing the Value of Investing in IT*. New York: Oxford University Press, 1999.

Mahargiyantie, S. (2020). Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia. *Al - Misbah*, 1(2), 83–94. <http://jurnal.umika.ac.id/index.php/almisbah/article/view/135>

Mardia, dkk. 2021. *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.

Marthauli, M., Mirati, E., & Vidyasari, R. (2021). Pengaruh

Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bca Mobile Di Wilayah Jabodetabek. *Account*, 8(1), 1463–1471. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3879>

Matnin, Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 176–190. <https://doi.org/10.37366/jespb.v6i02.246>

Mori Saputra, Deka Ismi, and Rina Mariana. 2022. “Modifikasi Bola Karet Untuk Meningkatkan Minat Pada Materi Bola Voli Siswa Kelas V Sd.” *Jurnal Muara Pendidikan* 7 (1): 137–47. <https://doi.org/10.52060/mp.v7i1.774>.

Murniati, M. P., Purnamasari, V., R, S. D. A., C, A. A., Sihombing, R., & Warastuti, Y. (2019). Alat-Alat Pengujian Hipotesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2).

Mustika, N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Ketersediaan Fitur Islami, dan Persepsi Risiko terhadap Minat menggunakan Mobile Banking BRI Syariah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga).

O’Brien, David and Detmar Straub.2005. The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e-Commerce Adoption *Journal of the association for information system*, volume I, article 8,October 2005.

Permatasari, R. A. (2019). Minat Penggunaan Internet

Banking dan Mobile Banking pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–19.

Pavlou. (2002). Consumer Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in Technology Acceptance Model. *Journal of Logistics Information Management*.

Putra, M. I. A., & Sari, R. C. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. *PROFITTA : Kajian Ilmu Akuntansi*, 8(8), 1–12.

Rahayu, M. Y., & Fitriani, A. P. (2023). Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Din Di Ponorogo. *Falahiya : Research Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 52–65.

Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>

Sari, A. L. (2020). Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank Syariah Mandiri Kc 16 Iir Palembang. Pengaruh Kemampuan Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank Syariah Mandiri Kc 16 Iir Palembang, 12–26. <http://repository.radenfatah.ac.id/7917/1/skripsi> BAB

I.pdf

- Santi, I. H., Kom, S., Kom, M., Sudiasmo, F., & Sos, S. (2020). Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Behavioral Intention To Use Dan Actual Usage Pada Aplikasi Identifikasi Jenis Kulit Wajah. Jakad Media Publishing.
- Soelistya, D., & Agustina, H. (n.d.). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya ). 89–100.
- Sulistiyangsih, N., & Thanul, S. (2021). Potensi Bank Syariah Indonesia ( BSI ) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaruan Hukum Islam, 24(1), 33–58. <http://jurnalfsh.uinsby.ac.id/index.php/qanun/article/view/1226>
- Suryani, T. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global. Prenadamedia Group.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>
- Wijaya, J. P., & Sri, D. (2023). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Umkm Di Kota Palembang. Jurnal Informasi Akuntansi, 2(1), 1–18.