

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO
KEAMANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE
BANKING BSI* (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan
Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh :
FA'IQOH
NIM : 4218023

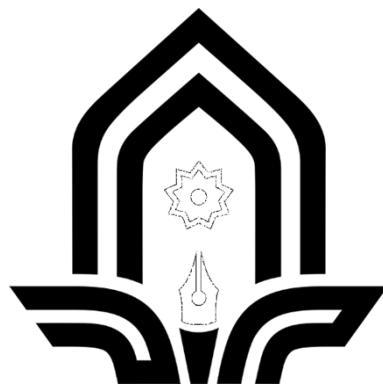
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAM WAHID PEKALONGAN**

2022

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO
KEAMANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MAHASISWA MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE
BANKING BSI* (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan
Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh :
FA'IQOH
NIM : 4218023

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

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fa'iqoh

NIM : 4218023

Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)**

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, 20 September 2022

Yang Menyatakan,



Fa'iqoh

NIM : 4218023

NOTA PEMBIMBING

Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M.

Jl. Nanas No. 365 Binagriya RT/RW 01/02 Kel. Pringrejo, Kec. Pekalongan Barat

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Fa'iqoh

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fa'iqoh

NIM : 4218023

Judul Skripsi : **Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)**

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, 20 September 2022
Pembimbing,



Nur Fani Arisnawati, M.M.
NIDN. 2019018801



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Pahlawan KM 5 Rowlaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingsdur.ac.id email: febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : Fa'iqoh
NIM : 4218023
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 24 November 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Pengaji,

Pengaji I

Muhammad Nasrullah, S.E., M.Si.
NIP. 1980112820006041003

Pengaji II

Husni Awali, M.M.
NIP. 198909292019031016

Pekalongan, 24 November 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, para sahabat dan pengikut yang istiqomah hingga akhir dan orang-orang yang tegak di jalan dakwah Rasulullah SAW. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan, kemudahan dan keberkahan umur panjang, hingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Fatkhun Najhi dan Ibu Misdahliyah. Terima kasih selalu memberikan semangat, dukungan, do'a, membekali agama, serta kasih sayang yang tak terhingga untuk saya.
3. Saudara-saudaraku Dian Furqon dan Rizqi Adha, kedua kaka iparku Ilmiatul Khasanah dan Afiyah, keponakanku Zhafran Arkana Afrizqi yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk saya.
4. Dosen Pembimbing Ibu Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M. yang telah sabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Penasehat Akademik (DPA) Bapak M. Aris Safi'i M.E.I. yang telah membimbing dan mengarahkan saya dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan dan pengalaman berharga selama perkuliahan.

7. Bapak Edy Zubaidi selaku Kabag TU FEBI yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Untuk HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) Perbankan Syariah tahun 2019-2020 dan teman-teman yang memberikan pengalaman semasa kuliah.
9. Teman-teman angkatan 2018 khususnya kelas A yang sudah berjuang bersama dari awal semester dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya (Nina Dwi Safitri, Mia Nur Safitri, Annisa, Salamah Feni Anggraini, Balqis Alaida Zaeha, Ilsamu ‘Al Islah) yang selalu mendukung dan menyemangati serta menjadi tempat berkeluh kesah untuk menyusun skripsi ini.
11. Persembahan khusus untuk Fa’iqoh, sang penulis skripsi
12. Kepada semua pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung saya menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al Baqarah 286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum

mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S Ar Rad. 11)

“Rahasia untuk maju adalah memulai”

(Mark Twain)

“Hiduplah seolah-olah kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu

akan hidup selamanya “

(Mahatma Gandhi)

“The Whole Purpose Of Education Is Turn Mirrors Into Windows”

(Sydney J. Harris)

“Terkadang Gagal Bukan Karena Kita Tidak Berusaha, Tetapi Karena Orang

Lain lah Yang Menggagalkan Usaha Kita”

(Fa’iqoh)

ABSTRAK

FA'IQOH. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan Mobile Banking BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan).

BSI menciptakan layanan *mobile banking* agar memudahkan nasabah dalam transaksinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berpengaruh atau tidak kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah BSI menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) dengan menggunakan sampel sebanyak 88 responden mahasiswa FEBI jurusan perbankan Syariah. Teknik pengambilan sampel dengan metode *Simple Random Sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* BSI, sedangkan risiko keamanan tidak berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Tetapi secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Minat

ABSTRACT

FA'IQOH. The Effect of Ease of Use, Security Risk and Service Quality on Student Interest in Using BSI Mobile Banking Services (Case Study of FEBI Students, Islamic Banking Department, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan).

BSI created a mobile banking service to make it easier for customers to make transactions. The purpose of this study was to determine whether or not ease of use, security risk and service quality had an effect on BSI customers' interest in using mobile banking services.

This research is a type of quantitative research. The data collection method in this study was a questionnaire using a sample of 88 FEBI student respondents majoring in Islamic banking. Sampling technique with Simple Random Sampling method. The data analysis method used in this study is multiple linear regression with the help of SPSS version 22.

The results showed that ease of use and quality of service had an effect on interest in using BSI mobile banking services, while security risk had no effect on students' interest in using BSI mobile banking services. But simultaneously these three variables influence students' interest in using BSI's mobile banking services.

Keywords: Ease of Use, Security Risk, Quality of Service and interest

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan” yang dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya serta sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Ibu Dr. H. Shinta Dewi Rismawati S.H., M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak H. Sulthoni Lc., M.A., M.S.I, Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
6. Bapak Aris Syafi'i, M.M selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang memberikan masukan dan saran yang bermanfaat kepada peneliti selama menempuh studi di UIN Pekalongan.
7. Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staff UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
9. Keluarga tercinta Bapak Fatkhun Najhi dan Ibu Mis Dahliyah, kakak saya Dian Furqon dan Rizqi Adha, Kaka Ipar Ilmiyatul Khasanah dan Afiyah, keponakan Zhafran Arkana Afrizki yang memberi dukungan dan semangat.
10. Teman dan sahabat seperjuangan, pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 10 Oktober 2022
Penulis,



Fa'iqoh
NIM. 4218023

DAFTAR ISI

COVER	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBERAHAN.....	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
Landasan Teori	11
A. Telaah Pustaka.....	26
B. Kerangka Berpikir	34
C. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. <i>Setting / tempat Penelitian.....</i>	38

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
D. Variabel Penelitian	41
E. Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis Data	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data	49
B. Analisis Data	56
C. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	I

TRANSLITERASI

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih huruf abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab – Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut :

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fenom satu lambang”.
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab - Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin inimeliputi :

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan 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	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
هـ	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خـ	Kha	Kh	kadan ha
دـ	Dal	D	De
ذـ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
رـ	Ra	R	Er
زـ	Zai	Z	Zet
سـ	Sin	S	Es
شـ	Syin	Sy	esdan ye
صـ	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ضـ	Dad	đ	de (dengan titik di bawah)
طـ	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظـ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
عـ	‘ain	‘	komaterbalik (di atas)
غـ	Gain	G	Ge
فـ	Fa	F	Ef
قـ	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

2. Vokal

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

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
إ = a		إـ = ă
إـ = i	أـيـ = ai	أـيـ = ăi
إـ = u	أـوـ = au	أـوـ = ău

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. *Syaddad* (*tasydid, geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbanā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

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

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostof '/.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شىء ditulis *syai`un*

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Transaksi BSI <i>Mobile</i>	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Data Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah	39
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.3 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna BSI <i>Mobile</i>	52
Tabel 4.4 Karakteristik Minat menggunakan <i>Mobile Banking</i>	52
Tabel 4.5 Karakteristik Nasabah BSI	53
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kemudahan Penggunaan.....	53
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Risiko Keamanan	54
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Minat	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.17 Hasil Uji t	65

Tabel 4.16 Hasil Uji F	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet Di Indonesia	2
Gambar 1.2 BSI Top 5 Bank Terbaik di Indonesia	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot	58
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Responden	VI
Lampiran 3 Data Mentah Penelitian.....	IX
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Data	XVIII
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XXIV
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	XXVII
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	XXVIII
Lampiran 8 Tabel r	XXIX
Lampiran 9 Tabel t.....	XXX
Lampiran 10 Tabel f	XXXIII
Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	XXXV
Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XXXVI
Lampiran 13 Daftar Riwayah Hidup.....	XXXVII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi digital di era modern seperti ini terus terjadi perubahan dan berkembang cukup pesat. Perkembangan teknologi digital ditopang oleh jumlah pengguna gadget dan internet yang terus meningkat dari tahun ke tahun, hampir di semua kalangan umur baik dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga orang tua pun turut menggunakan teknologi digital. Pertumbuhan internet tersebut memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk terhubung dengan konsumennya, termasuk juga bisnis perbankan. (Noviyanti & Erawati, 2021).

Dikutip dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJI) tahun 2022, Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbesar di Asia Tenggara. Hal ini disebabkan karena masyarakatnya sudah menjadikan internet sebagai kebutuhan primer untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Contohnya seperti penggunaan sosial media, *browsing*, hiburan, *marketplace*, pendidikan, transaksi digital, dll. Sehingga presentasi pengguna sampai tahun 2022 terus mengalami kenaikan. Kenaikan pengguna internet pada lima tahun terakhir hingga di tahun 2022 dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 1.1



Sumber : kompas.com

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa berdasarkan laporan APJI tahun 2022, total pengguna internet di Indonesia diestimasikan mencapai 205,68 juta jiwa pada tahun 2021. Artinya, angka penetrasi internet di Indonesia pada periode 2021 hingga kuartal II-2022 mencapai 77,02 persen. Angka penetrasi tersebut meningkat dari awal tahun 2019 hingga kuartal II-2020 sebelumnya sebesar 73,7 persen pada periode tersebut, masyarakat Indonesia yang sudah terhubung dengan Internet dilaporkan mencapai 175,71 juta jiwa. Pada 2018 jumlah pengguna internet diindonesia adalah 151,17 juta, dengan presentasi hanya sebesar 68,8 persen. Survei yang dilakukan APJI juga melihat penetrasi internet di Indonesia berdasarkan umur pengguna yang disurvei. Dari kelompok pengguna usia 13-18 tahun sebanyak 99,16% sudah mengenal dan terhubung dengan internet. Selanjutnya di kelompok usia 19-34 tahun, sebanyak 98,64% sudah terhubung internet. Adapun dikelompok usia 35-54 tahun, angkanya lebih sedikit, yakni 87,3% serta kelompok usia 55 tahun ke atas dengan angka 51,73%.

Dengan perkembangan teknologi internet tersebut, mengharuskan bisnis perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan inovasi baru mengenai perangkat hardware, software, serta pendukung lainnya yang lebih canggih agar menarik minat nasabah untuk menggunakan suatu teknologi. Minat memiliki arti sebagai keinginan yang berasal dari ketertarikan terhadap benda maupun jasa yang dilihatnya, dapat juga dikatakan sebagai melakukan suatu kegiatan karena adanya dorongan tertentu (Iriani, 2018). Minat menggunakan *mobile banking* berarti adanya ketertarikan nasabah terhadap kebutuhan operasional perbankan. Hal-hal pemicu yang menjadi penyebab timbulnya minat menggunakan *mobile banking* yaitu karena pandangan positif seseorang terhadap aplikasi tersebut, diantaranya seperti kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan saat menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa kurang bermanfaat saat memakai suatu teknologi, maka orang tersebut tidak akan memakainya (Lubis & Siregar, 2021).

Minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI mengalami peningkatan dari tahun 2021 sampai tahun 2022. Hal ini menjadi masalah penelitian, dikarenakan faktor apa yang terjadi sehingga menyebabkan peningkatan pengguna BSI *mobile*. Apakah karena mudahnya pengoperasian aplikasi saat digunakan, apa karena kualitas pelayanan yang diterima nasabah, atau karena minimnya risiko yang akan diterima nasabah jika menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Peningkatan pengguna *mobile banking* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Peningkatan Transaksi *Mobile Banking BSI*

Bulan/Tahun	Pengguna BSI Mobile	Jumlah Transaksi BSI Mobile
Juni 2021	2,5 Juta	2.704,61 triliun
Juni 2022	4,07 Juta	3.888,09 triliun

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa pada bulan Juni tahun 2021 jumlah pengguna BSI sebanyak 2,5 juta jiwa dengan total transaksi yang dilakukan mencapai 2.704,61 triliun. Pada tahun berikutnya bulan Juni 2022 pengguna aktif BSI mengalami kenaikan menjadi 4,07 juta pengguna dengan total transaksi sebanyak 3.888,09 triliun dalam setahun. Tingkat kenaikan transaksi ini didapat dari kegiatan nasabah yang melakukan transaksi lebih dari satu kali dalam sehari. Peningkatan pengguna BSI *mobile* ini otomatis karena bertambah pula nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) dari tahun 2021 ke tahun 2022. Dikutip dari website BSI yang mengumumkan bahwa Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) berhasil mencatatkan pertumbuhan kinerja yang signifikan dan berkualitas sepanjang pertengahan tahun 2022. Di tengah kondisi perekonomian yang menantang akibat gejolak ekonomi global, pada kuartal II/2022, BSI mampu membukukan laba bersih mencapai Rp 2,13 triliun, tumbuh 41,31% year on year (yoY). Bertambahnya nasabah BSI menjadikan profit perusahaan BSI naik dari awal mula didirikannya BSI hingga sekarang. Hal ini pula yang menjadikan nama baik BSI masuk kedalam top 5 bank terbaik di Indonesia tahun 2022.

Berikut dilampirkan gambar dibawah ini :

Gambar 1.2
BSI jadi Top 5 Bank terbaik Di Indonesia



The chart is titled "Top 10 Bank Terbaik di Indonesia Tahun 2022 versi Forbes". It lists the top 10 banks based on rank, name, headquarters, and employees. BSI (Bank Syariah Indonesia) is ranked 5th, operating in Indonesia with 20,000 employees. Other banks listed include BCA, DBS, Mandiri, UOB, Citibank, Jago, BCA Syariah, HSBC Holdings, and BNI.

Rank	Name	Headquarters	Employees
1	Bank Central Asia	Indonesia	24,603
2	Bank DBS Indonesia	Singapore	30,000
3	Bank Mandiri	Indonesia	37,448
4	United Overseas Bank	Singapore	25,466
5	Bank Syariah Indonesia	Indonesia	20,000
6	Citibank	United States	210,000
7	Bank Jago	Indonesia	255
8	BCA Syariah	Indonesia	581
9	HSBC Holdings	United Kingdom	226,000
10	Bank Negara Indonesia	Indonesia	27,292

Sumber : suarapemerintah.id

Dikutip dari sumber yang tertera, Bank Syariah Indonesia (BSI) diakui oleh dunia internasional sebagai bagian dari *the world best bank* (bank terbaik di dunia) dengan urutan ke 5 bank terbaik di indonesia menurut Forbes. Hal ini membuktikan bahwa BSI memiliki kinerja yang baik meskipun terbilang masih baru beroperasi. Meskipun BSI masih baru melakukan *merger* dari 3 bank BUMN, namun performanya tidak diragukan lagi sehingga membuat namanya masuk dan dinobatkan menjadi top 5 bank terbaik di dunia.

Menurut penelitian yang dilakukan Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino (2021) menunjukkan bahwa minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan, sehingga semakin mudah suatu teknologi digunakan maka semakin tinggi minat seseorang

untuk menggunakannya. Sedangkan menurut penelitian Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani (2022) menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa mudah dan tidaknya menggunakan *mobile banking* tidak mempengaruhi minat seseorang.

Penelitian Maytita Zafira Putri, Yudi Sutarso, dan Faizatul Hiqmah (2021) menunjukkan bahwa risiko keamanan terkonfirmasi berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa semakin tinggi risiko keamanan yang akan didapatkan, maka akan semakin rendah kepercayaan masyarakat terhadap suatu aplikasi yang digunakan. Sedangkan menurut penelitian Ruslinda Agustina, Rizki Amalia Afriana dan Arisa Safrina (2018) menunjukkan bahwa risiko keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, hal ini dikarenakan nasabah menganggap bahwa menggunakan *internet banking* tidak memiliki risiko tetapi justru memberikan informasi yang baik bagi mereka.

Penelitian Armia Rizky Damayanti (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan *mobile banking* BRIS. Tidak semua perusahaan berhasil untuk memberikan kualitas pelayanan atas sebuah produk tertentu sehingga konsumen merasa puas. Sedangkan pada penelitian Sri nawangsari dan Nadea Dwirahma Putri (2020) menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan dan minat nasabah pengguna BNI *mobile banking*. Karena semakin

kualitas pelayanan *mobile banking* itu bagus dan memuaskan, maka minat untuk menggunakan akan semakin tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk membahas dengan detail tentang “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Layanan *Mobile Banking* BSI (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI?
2. Apakah risiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI?
4. Apakah kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile banking* BSI
2. Untuk mengetahui pengaruh risiko keamanan secara parsial terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile banking* BSI
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas, diharapkan penelitian ini memberikan beberapa manfaat, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Riset ini diharapkan dapat memberi sumbangan teoritis yang bisa digunakan penulis, pembaca atau pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan pengetahuan terkait dengan kemudahan penggunaan, risiko keamanan, dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap minat menggunakan *mobile banking* BSI.

2. Manfaat Praktis

Hasil riset diharapkan dapat dijadikan referensi dan kontribusi untuk pengayaan ilmiah dan sebagai langkah awal dalam penelitian lebih lanjut. Serta untuk menambah informasi dan pemahaman tentang minat menggunakan teknologi di dunia perbankan atau lembaga keuangan lainnya.

E. Sistematika Pembahasan

Gambaran tentang sistematika penulisan diperlukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami dan mencapai hasil pembahasan yang sistematis, adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar pembahasan, uraian masalah yang fokus pada masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat landasan teori yang menjelaskan penjelasan-penjelasan yang mendukung perumusan hipotesis, telah pustaka yang relevan dengan penelitian penulis, serta kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan peneliti : metode penelitian, sumber data, studi populasi dan sampling, dan teknis analisis data yang digunakan penulis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang profil perusahaan, profil dari responden, analisis data serta pembahasan

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Keamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI dengan studi kasus yaitu mahasiswa jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dengan jumlah responden sebanyak 88 orang. Berdasarkan data yang telah diuji maka diambil keputusan sebagai berikut.

1. Nilai Signifikansi variabel kemudahan penggunaan $0,056 < 0,05$ dan $t_{hitung} 2,021 > t_{tabel} 1,9886$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI.
2. Nilai Signifikansi variabel risiko keamanan $0,736 > 0,05$ dan $t_{hitung} - 0,338 < t_{tabel} 1,9886$ maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel risiko keamanan tidak berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI.
3. Nilai Signifikansi variabel kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 4,288 > t_{tabel} 1,9886$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* BSI.

4. Variabel kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* pada mahasiswa FEBI jurusan Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dibuktikan dengan hasil uji F perolehan nilai F_{hitung} (19,575) > F_{tabel} (2,71) dan nilai signifikansi (0,000) < (0,05) maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
5. Variabel kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* pada mahasiswa FEBI jurusan Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dibuktikan dengan hasil uji koefisien determinasi sebesar 39% dan 61% dipengaruhi variabel lainnya diluar penelitian.

B. Saran

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Diharapkan untuk Bank Syariah Indonesia (BSI) agar bisa meningkatkan layanan pada *mobile banking* dan lebih *up to date* serta terus berupaya untuk membuat kemajuan dengan menambah fitur baru, sehingga dapat memberikan kemudahan serta melengkapi kebutuhan nasabah saat melakukan transaksi. Selain itu mempertimbangkan kecilnya risiko yang yang mungkin terjadi, dan juga disarankan melakukan sosialisasi dengan menawarkan fasilitas *mobile banking* BSI pada nasabah yang berinteraksi

langsung dengan *customer service*. Karena semakin nasabah mengetahui tentang *mobile banking* itu sendiri maka semakin besar minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan bahan pertimbangan serta acuan dalam penelitian yang akan datang selain dari buku, jurnal, dan referensi-referensi lain yang digunakan. Selain itu bagi peneliti selanjutnya perlu menambahkan variabel ataupun indikator lain, agar mendapat gambaran yang lebih luas lagi mengenai penelitian. Dan diharapkan meneliti dengan sampel yang lebih banyak lagi agar penelitian dapat memperoleh hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- (IBI), I. B. I., & (BARa), B. A. F. R. M. (2015). *Manajemen Risiko 1* (ke-1). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Agustina, R., Afriana, R. A., & Safrina, A. (2019). Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko dan kepercayaan terhadap Minat Nasabah menggunakan Internet Banking pada PT Bank Bukopin Tbk. *Dinamika Ekonomi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2).
- Aisyah, M., & Ardiningsih, T. A. (2022). PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN DUKUNGAN PEMERINTAH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING : PERAN. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 12, 92–105.
- Anantya, R. (2021). *PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING DENGAN ATTITUDE TOWARD USING SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG)*.
- Arfiani, S. (2019). *PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN PERSEPSI ITEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK BRI SYARIAHKCPNGAWI)*. 1–6.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang*, 3(2), 108. <https://doi.org/10.32493/drdb.v3i2.6299>
- Aruan, D. I. (2018). *Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat dalam Menggunakan Mobile Banking*.
- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon).

- Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Bangsa, 2, 752–774.*
- Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko*. bumi aksara.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS), 62*.
- Fahmi, & Suwarto. (2021). Pengaruh Risiko Pembelian dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di E- Commerce Bukalapak (Studi Kasus pada Mahasiswa FEB UM Metro). *Jurnal Manajemen, 1(1)*, 1–11.
- Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam, 2(3)*, 111.
- Faqih, F. Al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung Nasabah Pada Tabungan Marhamah Pt Bank Sumut Kcp Syariah Karya. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam, 11(1)*, 22. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i1.506>
- Febrianti, D., Hidayah, S. A. L., & Abdullah, A. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusa, 5(2)*.
- Fernos, J., & Alfadino, M. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta, 16(2)*, 115–125. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hasanah, N. (2020). Analisis Kualitas Layanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan Shopee (Studi Kasus: Pelanggan Shopee di kota Bekasi). *Jurnal Manajemen Bisnis, 33(2)*, 60.

- Hasibuan, M. (2008). *Dasar-Dasar Perbankan*. bumi aksara.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Iriani, A. F. (2018). MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PALOPO. *Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2).
- Iswara. (2016). *pengaruh kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada pengguna media sosial instagram di kota yogyakarta)*.
- Jayantari, I. A. A. U., & Seminari, N. K. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Mobile Bangking di Kota Denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2621–2651. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/37836>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*.
- Jr., R. M., & Schell, G. P. (2008). *Sistem Informasi manajemen* (10th ed.). Salemba Empa.
- Jusur, D. I. (2018). *Perilaku konsumen di masa bisnis online*.
- Karnadjaja, C. C., Tulipa, D., & Tulipa, R. S. H. (2018). *engaruh Persepsi Risiko, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Belanja Online Melalui Kepercayaan Dan Sikap Pada Konsumen Zalora Di Surabaya*.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). 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*, 8(2).
- Komarudin. (1994). *Kamus Perbankan*. Grafindo.
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2009). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*.
- Lubis, M. V. A., & Siregar, O. M. (2021). *Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas*

- Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat.* 1(1), 1–165.
- Lusia, D. (2018). *Analisis Pengaruh Manfaat, kemudahan Penggunaan, dan Risiko terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah di Surakarta.* 18.
- Marisa, O. (2020). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Berpengaruh Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), 139–152. <http://www.ejournal-binainsani.ac.id/index.php/JAK/article/view/1448>
- Marlius, D., & Ananda, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 3, 3.
- Maskuri, M. A., Kurniawan, E. N., Wardani, M. K., & Andriyani, M. (2019). Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan Dan Electronic Word of Mouth Terhadap Minat Beli Online. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 139. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i2.348>
- Maulana, N., & Nasution, M. S. (2021). ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BSI PERBANKAN LANGSUNG DAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA IAIN LHOKSEUMAWE ANGKATAN 2017. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan FAIR VALUE*, 03(03), 106–124.
- Munawaroh, H. I. (2021). *Pengaruh Promosi, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap keputusan Pembelian online melalui sistem E-commerce Shopee.*
- Nanda, D. Y. R. W. (2020). *Pengaruh Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking BNI di Medan.*
- Nawangsari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Ningsih, D. M. (2022). *Pengaruh Penggunaan Qris Pada Aplikasi Mobile Banking Bsi Terhadap Kelancaran Dan Keamanan Bertransaksi Non Tunai Bagi Para Pelaku Ukm.*
- Noviyanti, A., & Erawati, T. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Efektivitas terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech)

- (Studi Kasus: UMKM di Kabupaten Bantul). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, 4(2), 6.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis Majalah Ilmiah*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Prayudha, B. T. (2019). Pengaruh Kemudahan, Risiko, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Tokopedia.Com. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8, 1–17.
- Putri, M. Z., Sutarso, Y., & Hiqmah, F. (2021). Pengaruh Risiko Keamanan, Keuangan dan Sosial terhadap Kepercayaan pada Layanan Mobile Payment Aplikasi Dana. *Journal of Business and Banking*, 11(1), 167–182. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2667>
- Rahardjo, B. (2017). *Keamanan Informasi*.
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Raja Grafindo Indonesia.
- Ritonga, H. M., & Pane, D. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Rizky, N., Yasa, N. P., & Wahyuni, M. A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada Umkm Di Kecamatan Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 9(2), 191–202.
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>

- Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 92–102. <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- Sari, R. A. K. P. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Minat Pegawai Menggunakan Mobile Banking*.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. In 1 (p. 16).
- Slameto. (2010). *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (ALFABETA).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (ke-23). ALFABETA.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. pustakabarupress.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, kuesioner, dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu.
- Suryani, & Hendryadi. (2010). *Metode Riset Kuantitatif teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*.
- Syah, M. (2011). *Psikologi Belajar*.
- Taan, H. (2021). Kemudahan Penggunaan dan Harga Terhadap Minat Beli Online Konsumen. *E-Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 89. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v8i1.19502>
- Tjiptono, F., & Parasuraman. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Wulandari, N. P., & Moeiono, N. N. K. (2018). *Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*. Bisnis dan Iptek. 10(2).

Link

Lifepal. 2021. BSI Mobile – Kegunaan, Cara Registrasi, dan Biaya-Biayanya. URL:

<https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/>. Diakses 26 September 2022

<https://databoks.katadata.co.id> Diakses pada 26 September 2022