

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, MITRA KERJA,
DAN DAYA GUNA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Pemalang)**

SKRIPSI

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



Oleh :

GIFI WANSYA PUTRI
NIM : 4219078

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, MITRA KERJA,
DAN DAYA GUNA TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH
MENGUNAKAN INTERNET BANKING DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia
KCP Pemalang)**

SKRIPSI

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



Oleh :

GIFI WANSYA PUTRI
NIM : 4219078

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gifi Wansya Putri

NIM : 4219078

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi, Mitra Kerja, dan Daya Guna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*. (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang)**

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, 6 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Gifi Wansya Putri

4219078

NOTA PEMBIMBING

M. Rosyada, M.M

Jl. Ahmad Dahlan, No.1 Tirta, Kota Pekalongan

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Gifi Wansya Putri

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 : Gifi Wansya Putri

NIM : 4219078

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi, Mitra Kerja, dan Daya Guna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang)**

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, 6 Maret 2023
Pembimbing,



M. Rosyada, M.M

NIP. 198607272019031006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

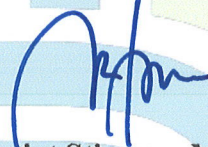
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : Gifi Wansya Putri
NIM : 4219078
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Mitra Kerja, dan Daya Guna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Pemasang)

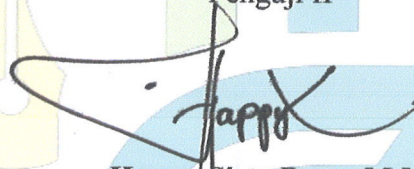
Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I


Drajat Stiawan, M. Si
NIP. 198301182015031001

Penguji II


Happy Sista Devy, M.M
NIP. 199310142018012003

Pekalongan, 20 Maret 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 197501201999032001

MOTTO

“Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil.”

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”. (QS Yusuf: 87)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” (Ali bin Abi Thalib)

“Kamu harus melangkah keluar, hirup udara segar dan ingatlah siapa dirimu dan mau jadi apa kamu”

“You have to step outside, get some fresh air and remember who you are and what you want to be”

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 materil maupun non materil 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. Kedua orang tua tercinta (Ayah Haya Sucipto dan Ibu Latifah), yang selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, memberikan dukungan, do'a , semangat, serta kasih sayang dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi.
2. Kedua adik saya Al-Zora Putra Ginan Taka dan Nadhifa Azka Dina Putri, seluruh keluarga besar saya, yang selalu memberi dukungan, do'a, dan semangat kepada saya untuk dapat meraih gelar Sarjana Ekonomi.
3. Pasangan saya, Yodhi Adityo yang selalu menemani saya berproses, memberikan dukungan, do'a, semangat, serta kasih sayang dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Almamater saya jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak M. Rosyada, MM, yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan karya ini.
6. Dosen Pembimbing Akademik saya Bapak Agus Arwani, M.Ag, yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
7. Kepada bapak dan ibu dosen serta staf akademik jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah membantu kelancaran dalam proses administrassi skripsi saya.
8. Sahabat-sahabat saya, (Putri Letisya, Sri Wigiyanti, Indah Ayu, Rini Astuti, Adhitia Bella, Mila Nurul) yang sudah mendukung dan memberi motivasi kepada saya untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman wahid Pekalongan semoga kita sukses selalu.
10. Teman-teman PPL Baznas, KKN Tematik Desa Dukuh Tengah, dan lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, yang sudah memberikaan semangat, motivasi serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

GIFI WANSYA PUTRI. Pengaruh Teknologi Informasi, Mitra Kerja, dan Daya Guna terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang.

Internet banking adalah bagian pada program elektronik banking. Pengguna akan mendapatkan manfaat dari penggunaan teknologi informasi pada *internet banking*. Perkembangan internet yang cepat memberi pengaruh yang signifikan pada teknologi informasi, hal ini memungkinkan seseorang dapat dengan mudah melaksanakan bermacam-macam transaksi keuangan. Mitra kerja merupakan penentu guna memberikan bukti bahwa daya saing menjadi *lethal weapon* didalam mengalahkan pesaing dan juga *proper medicine* guna menjawab kebutuhan nasabah. Selain teknologi informasi dan mitra kerja, elemen yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* adalah daya guna. Daya guna ialah suatu profitabilitas yang subjektif dari pemakai potensial yang memakai sebuah aplikasi untuk memberikan kemudahan dalam pekerjaannya.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna, terhadap keputusan nasabah menggunakan internet banking dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening* (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna internet banking pada Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang. Sampel yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini sebanyak 96 nasabah. Teknik yang digunakan untuk pemilihan sample adalah dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 sebagai pengolahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepercayaan, mitra kerja berpengaruh terhadap kepercayaan, dan daya guna berpengaruh terhadap kepercayaan. Selain itu, teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah, mitra kerja berpengaruh terhadap keputusan nasabah, daya guna berpengaruh terhadap keputusan nasabah, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Selain itu, pada pengujian sobel yang dilakukan guna mengetahui pengaruh mediasi variabel kepercayaan pada teknologi informasi terhadap keputusan nasabah memperoleh hasil bahwa kepercayaan mampu memediasi antara teknologi informasi terhadap keputusan nasabah. Kepercayaan mampu memediasi antara mitra kerja terhadap keputusan nasabah Dan kepercayaan juga mampu memediasi antara daya guna terhadap keputusan nasabah.

Kata kunci : Teknologi Informasi, Mitra Kerja, Daya Guna, Keputusan, Kepercayaan.

ABSTRACT

GIFI WANSYA PUTRI. The Influence of Information Technology, Work Partners, and Usability on Customer Decisions to Use Internet Banking with Trust as an Intervening Variable (Case Study on Customers of Bank Syariah Indonesia, Pemalang).

Internet banking is part of the electronic banking program. Users will benefit from the use of information technology in internet banking. The rapid development of the internet has had a significant impact on information technology, this allows one to easily carry out various financial transactions. Partners are decisive in providing evidence that competitiveness is a lethal weapon in beating competitors and also proper medicine to answer customer needs. In addition to information technology and work partners, another element that influences customer decisions in using internet banking is usability. Usability is a subjective profitability of potential users who use an application to facilitate their work.

This research was conducted to examine the effect of information technology, work partners, and usability on customers' decisions to use internet banking with trust as an intervening variable (a case study on customers of Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang). The population used in this study were internet banking users at Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang. The samples used as objects in this study were 96 customers. The technique used for sample selection is purposive sampling. The data collection method used in this study is by distributing questionnaires to respondents. Data processing in this study uses SPSS version 26 as data processing.

The results of the study show that information technology has an effect on trust, work partners have an effect on trust, and usability has an effect on trust. In addition, information technology influences customer decisions, work partners influence customer decisions, usability influences customer decisions, and trust influences customer decisions. In addition, in the Sobel test conducted to determine the mediating effect of the variable trust in information technology on customer decisions, the result is that trust is able to mediate between information technology and customer decisions. Trust is able to mediate between work partners on customer decisions. And trust is also able to mediate between usability and customer decisions.

Keywords: Information Technology, Partners, Usability, Decisions, Trust.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr.Wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Teknologi Informasi, Mitra Kerja, Dan Daya Guna Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening” Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah FEBI 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 mengucapkan terima kasih kepada:

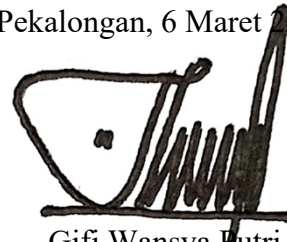
1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M. Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, M.H selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan
3. Bapak M.Shulthoni, Lc., MA., MSI.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Drajat Stiawan, M.SI selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak M. Rosyada, M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;

6. Bapak Agus Arwani M. Ag selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Absurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bafi penulis.
8. Orang tua, keluarga, dan pasangan saya yang telah memberikan bantuan dukungan, memotivasi, dan mendoakan selama ini.
9. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Absurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2019.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamualaikum, Wr.Wb

Pekalongan, 6 Maret 2023



Gifi Wansya Putri
4219078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
NOTA PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2. Pengambilan Keputusan	10
3. Kepercayaan	15
4. Internet Banking	18
5. Teknologi Informasi	19
6. Mitra Kerja.....	22
7. Daya Guna	25
B. Telaah Pustaka	27
C. Kerangka Berpikir	32

D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian.....	39
C. Setting Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel.....	40
E. Teknik Pengambilan Sampel	41
F. Variabel Penelitian.....	42
G. Sumber Data	47
H. Teknik Pengumpulan Data	47
I. Metode Analisis Data	48
1. Uji Instrumen	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3. Uji Hipotesis	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Data	51
B. Analisis Data.....	56
1. Hasil Uji Instrumen.....	56
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
3. Hasil Uji Hipotesis.....	63
C. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	88
A. Simpulan	88
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Implikasi	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	I

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama republic Indonesia No. 158 Tahun 1987. Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf Latin beserta perangkatnya. Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman Transliterasi Arab - Latin ini meliputi :

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	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan 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	esdan 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	‘	komaterbalik (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 harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ ...	Fathahdanya	Ai	a dani
اُوّ ...	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh : كَتَبَ -kataba

 فَعَلَ -fa'ala

 ذَكَرَ -zukira

3. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrahdan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir denagn ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h)

Contoh :	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
		- raudatulatfāl
	الْمَدِينَةُ الْمَيُورَةُ	-al-Madīnah al-Munawwarah
		-al-Madīnatul-Munawwarah
	طَلْحَة	-talhah

4. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalamt ulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :	رَبَّنَا	-rabbanā
	الْبِرِّ	- al-birr
	الْحَجِّ	- al-ḥajj

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

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

3) Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :	الرَّجُلُ	-ar-rajulu
	السَّيِّدُ	-as-sayyidu
	الشَّمْسُ	- as-syamsu
	القَلَمُ	- al-qalamu

6. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam

tulisan Arab berupa alif.

Contoh : شَيْءٌ -syai'un

إِنَّ -inna

أَمْرٌ -umirtu

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Telaah Pustaka, 27
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 52
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia, 52
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan, 53
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan, 54
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan, 55
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Jangka Waktu, 56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi, 57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Mitra Kerja, 57
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Daya Guna, 57
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Keputusan, 57
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepercayaan, 57
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas, 58
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Persamaan 1, 59
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Persamaan 2, 59
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 1, 60
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas Persamaan 2, 61
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1, 62
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2, 62
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Persamaan 1, 63
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi Persamaan 1, 65
Tabel 4.21	Nilai Beta Hipotesis Pertama Hingga Ketujuh, 67

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, 32
- Gambar 4.1 Diagram Jalur Model II, 70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner Penelitian, I
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden, VI
- Lampiran 3 Data Mentah Penelitian, IX
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen, XIV
- Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik, XVIII
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis, XXI
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian, XXIII
- Lampiran 8 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Dari Bank, XXIV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis tak dapat lepas dari dampak berkembangnya teknologi informasi, fakta dari adanya dampak tersebut yaitu munculnya *e-business* yang mengalami perkembangan sangat cepat. Dengan bertambahnya persaingan serta upaya guna mengefektifkan anggaran operasional, sehingga memicu banyak lembaga perbankan menggunakan layanan internet atau internet banking pada saat melaksanakan usahanya. (Agustina & Afriana, 2018).

Amerika Serikat adalah negara yang pertama kali mengembangkan *internet banking*. Publikasi dan penawaran layanan *internet banking* dilakukan oleh lembaga keuangan Amerika guna meningkatkan layanan perbankan. Nasabah bisa mengetahui informasi serta melaksanakan transaksi dengan mudah. Melalui kemajuan teknologi ini banyak bank yang bersaing untuk memberikan berbagai fitur layanan *internet banking*. (Kustina & Sugiarto, 2020).

Indonesia merupakan negara yang ekonomi dan teknologinya mengalami perkembangan yang pesat. Setelah hadirnya internet dalam mendukung bisnis, maka industry perbankan bersaing mencari terobosan pada bidang *Internet Banking* guna menambah pelayanan nasabah. Layanan

internet banking bertujuan untuk menjangkau konsumen sdekot mungkin (Putra, 2022)..

Allah SWT telah memerintahkan hambanya agar tidk boros. Al-Qur'an melarang berlebihan dalam segala hal, termasuk dalam membelanjakan harta, meskipun konteksnya sedekah. Allah tidak membolehkan israf (berlebihan) dan tabzir (boros) dalam firman-Nya:

وَأَتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذِرْ تَبْذِيرًا . إِنَّ الْمُبْذِرِينَ كَانُوا
إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Artinya :

"Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya"

Pengambilan keputusan bisa diartikan sebagai sebuah proses dimana konsumen melaksanakan penilaian, kemudian konsumen menentukan satu pilihan tindakan diantara beberapa pilihan alternatif yang tersedia (Patrik, 2021). Teknologi informasi berperan penting dalam mempercepat pertumbuhan dari berbagai sektor pada perbankan syariah. Perbankan adalah perusahaan pengabdosi terbesar dari teknologi informasi. (Monika & Deria, 2022).

Perkembangan internet yang cepat ini memberi pengaruh yang signifikan pada teknologi informasi, hal ini memungkinkan seseorang dapat

dengan mudah melaksanakan bermacam-macam transaksi keuangan (Nuning Verdina, 2021). Pendayagunaan teknologi pada perbankan ini diharapkan dapat memberi daya guna bagi bank serta bagi nasabah (Ida Mentayani, Rusmanto, 2019).

Mitra kerja menjadi sesuatu yang sangat diperhatikan oleh pihak bank, dan nasabah juga harus menjadi fokus utama pada radar perhatian pemimpin. Sebagai perekat antara pihak bank dengan nasabah yaitu mitra kerja. Mitra kerja merupakan penentu guna memberikan bukti bahwa daya saing menjadi patokan didalam persaingan dan juga *proper medicine* guna menjawab keperluan nasabah (Ernawati Putri, 2018).

Bank Syariah Indonesia telah melaksanakan mitra kerja dengan berbagai lembaga guna memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Diantaranya yaitu PT Kereta Api Indonesia, PT Reasuransi Syariah Indonesia, dan PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan lain sebagainya. Kerjasama ini diharapkan bisa memberi akses pelayanan syariah yang seluas-luasnya, pemahaman keuangan syariah, serta diharapkan nantinya agar dapat berjalan mitra kerja lain yang dapat memicu peluang ekonomi syariah serta industri halal yang berkelanjutan.

Selain teknologi informasi dan mitra kerja, elemen yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* adalah daya guna. Fasilitas internet banking ini memiliki daya guna baik untuk nasabah maupun untuk bank. Nasabah tak perlu risau apabila menghabiskan waktu untuk antri di bank dimana hal tersebut pastinya menguras banyak tenaga. Biaya pada

saat melaksanakan transaksi juga lebih terjangkau apabila memakai *internet banking* dibanding apabila melakukan transaksi memakai mesin ATM (Saputri et al., 2017).

Keputusan nasabah menggunakan internet banking sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka. Dunia *internet banking* berisi informasi yang rawan, sehingga seseorang yang memiliki kaitan pada transaksi keuangan memiliki perasaan khawatir pada file penting serta informasi yang dikirimkan dengan internet, kepercayaan terhadap hal tersebut tentunya memberi pengaruh pada keputusan nasabah untuk memakai *internet banking* (Bakhtiar et al., 2022).

Setelah peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Khafidz salah satu staf di BSI KCP Pemalang, yang mengatakan bahwa tingginya penggunaan internet banking oleh Nasabah BSI Kc Pemalang. Sehingga peneliti tertarik untuk untuk melakukan suatu penelitian guna menganalisa apakah teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna berpengaruh pada keputusan nasabah untuk mengenakan internet banking. Output riset ini bisa menjadi rujukan untuk industri perbankan agar bisa menentukan strategi pemasaran.

BSI KCP Pemalang mengenakan media internet banking sebagai layanan guna memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Berdasarkan pengamatan peneliti, layanan internet banking belum didaya gunakan oleh nasabah, beberapa nasabah memilih mengenakan fasilitas lain seperti penggunaan ATM.

Halida Izza pada penelitiannya membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Izza Halida Haqiqi, 2017). Namun penelitian yang dilaksanakan Hasibuan, Bambang Sutoyo membuktikan kemudahan teknologi informasi tak berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan internet banking (Hasibuan & Sutoyo, 2021). Putri Ernawati dalam penelitiannya membuktikan bahwa mitra kerja berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Ernawati Putri, 2018). Serta penelitian yang dilakukan Melanie dan M. Taufik membuktikan bahwa daya guna berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking (Melanie dan M.Taufiq, 2020). Namun penelitian yang dilakukan oleh Sri Ambar Wahyuningsih yang membuktikan bahwa kemanfaatan (daya guna) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

Keberagaman hasil yang telah diperoleh dari literatur penelitian tersebut diperlukan adanya penelitian ulang. Melalui penelitian ini, peneliti hendak menguji timbulnya pengaruh diantara variabel teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna kepada variabel dependen, yaitu keputusan nasabah dengan tambahan variabel kepercayaan selaku variabel *intervening*.

Berdasar latar belakang yang dijelaskan tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang judul: **“Pengaruh Teknologi Informasi, Mitra Kerja, dan Daya Guna, terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Kepercayaan sebagai Variabel**

**Intervening” (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Kabupaten Pemalang Jawa Tengah)**

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yang hendak diteliti yakni:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepercayaan?
2. Apakah mitra kerja berpengaruh terhadap kepercayaan?
3. Apakah daya guna berpengaruh terhadap kepercayaan?
4. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah?
5. Apakah mitra kerja berpengaruh terhadap keputusan nasabah?
6. Apakah daya guna berpengaruh terhadap keputusan nasabah?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah?
8. Apakah kepercayaan sebagai variabel *intervening* memediasi antara teknologi informasi terhadap keputusan nasabah?
9. Apakah kepercayaan sebagai variabel *intervening* memediasi antara mitra kerja terhadap keputusan nasabah?
10. Apakah kepercayaan sebagai variabel *intervening* memediasi antara daya guna terhadap keputusan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dijangkau pada pengkajian ini yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepercayaan
2. Untuk mengetahui pengaruh mitra kerja terhadap kepercayaan
3. Untuk mengetahui pengaruh daya guna terhadap kepercayaan
4. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap keputusan nasabah
5. Untuk mengetahui pengaruh mitra kerja terhadap keputusan nasabah
6. Untuk mengetahui daya guna terhadap keputusan nasabah
7. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah
8. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* dalam memediasi antara teknologi informasi terhadap keputusan nasabah
9. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* dalam memediasi antara mitra kerja terhadap keputusan nasabah
10. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan sebagai variabel *intervening* dalam memediasi antara daya guna terhadap keputusan nasabah

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan pada kajian penelitian ilmiah mengenai layanan internet banking pada sektor perusahaan perbankan syariah. Kajian mengenai internet banking memang beragam, tetapi belum banyak yang secara spesifik fokus pada mitra kerja, karena kurang

adanya referensi mengenai peranan mitra kerja terhadap keputusan nasabah menggunakan internet banking. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan pada kajian ilmu mengenai Perilaku Konsumen.

2. Secara praktis

a. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi pada pihak bank mengenai karakter nasabahnya untuk penggunaan *internet banking*, selanjutnya penulis harap agar menjadi suatu pertimbangan pada usaha meningkatkan kinerja bank, memperbanyak strategi, serta menambah pangsa pasar.

b. Bagi Pembaca

Harapan penulis dari penelitian ini hasilnya bisa dijadikan bahan referensi serta rujukan tambahan yang berkenaan dengan keputusan nasabah mengenai internet banking khususnya teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : Bab satu memaparkan latar belakang masalah, yakni uraian mengenai konteks permasalahan sesuai kondisi lapangan.

BAB II : Bab ini memaparkan Landasan Teori, yaitu konsep-konsep yang diaplikasikan dalam penelitian ini. Teori diletakkan pada

awal bagian setelah bab Pendahuluan agar diketahui teori yang hendak diujikan serta dikonfirmasi dalam penelitian kuantitatif ini.

- BAB III : Bab ini memaparkan tentang jenis serta pendekatan dalam penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian dan juga teknik pengolahan dan analisis data.
- BAB IV : Bab ini memaparkan ulasan perolehan data, yakni penjabaran data setelah dikelola kemudian disajikan menggunakan narasi.
- BAB V : Bab ini memaparkan bagian akhir penelitian berupa sub bagian yaitu kesimpulan dan saran. Selanjutnya dilampirkan daftar pustaka dan lampiran yang diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Menurut penelitian tentang pengaruh teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna terhadap keputusan nasabah menggunakan menggunakan internet banking melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Pemalang, dapat disimpulkan bahwa :

1. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
2. Mitra kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
3. Daya guna berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
4. Teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
5. Mitra kerja berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.

6. Daya guna berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang..
7. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
8. Teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
9. Mitra kerja tidak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.
10. Daya guna berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada nasabah pengguna internet banking di Bank Syariah Indonesia KCP Pemalang.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian hanya mengenakan 3 variabel bebas, sebab ada elemen-elemen lain yang mempengaruhi keputusan nasabah.
2. Penelitian hanya mengenakan sampel yang terbatas pada lingkup Kabupaten Pemalang.

C. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Meskipun tidak ada interaksi langsung maupun tak langsung antara teknologi informasi, mitra kerja, dan daya guna, akan tetapi layanan internet banking pada Bank Syariah Indonesia dapat menambah layanan pada aspek lain untuk menumbuhkan keputusan nasabah.

2. Implikasi Praktis

Simpulan penelitian dikenakan sebagai anjuran bagi Bank Syariah Indonesia. Memperhatikan layanan yang handal bagi nasabah serta mempertahankan kepercayaan nasabah pada saat menggunakan layanan internet banking Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 2(1), 52–63.
- Adhlin Nazir, N. I. M. 15820043. (2019). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kc Yogyakarta)*. 142.
- Agustina, R., & Afriana, R. A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Resiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Pt Bank Bukopin Tbk Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 255–268.
- Aini Nur. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Mandiri Di Surabaya. *Artikel Ilmial*.
- Ainiah, N. (2018). *Pengaruh Life Style Dan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Kspps Mitra Usaha Ideal Bungah Gresik*.
- Andini, E. S. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Banking Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1205–1213.
- Ayu Regita. (2020). Analisis Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Serta Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Internet Banking Pada Bris Kc A Rivai Palembang. *Uin Raden Fatah Palembang*.
- Azka Al Afifah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyatitas Nasabah (Studi Kasus Di Pt Bank Syariah Mandiri Kc Simpang Patal Palembang). *Skripsi*.

- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/Tijarah.V6i3.5696>
- Bambang Pulus. (2014). *Lead To Bless Leader Kepemimpinan Yang Menjamin Perusahaan Sejahtera Dan Karyawan Bahagiaan*. Pt Elex Media Komputindo.
- Dayyan, M., Nurjanah, & Uci Dinda, A. B. (2022). *Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa*. 7(April), 191–206.
- Dhani Vyrdha Anggraita Putri. (2019). “Studi Empiris Theory Of Planned Behavior Terhadap Intensi Mahasiswa Menjadi Akuntan.” *Behavior Accounting Journal (Baj)*, 2, 30.
- Dirwan. (2022). Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dari Sisi Kemudahan, Manfaat Dan Kenyamanan. *Jurnal Of Management & Business*, 5(C), 323–332.
- Ernawati Putri. (2018). Pengaruh Fitur Layanan, Penghargaan, Dan Mitra Kerja Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Tulungagung. *Skripsi*, 54.
- Fadhli, M., & Fachruddin, R. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (Jimeka)*, 1(2), 264–276.
- Fahlevi, P., & Dewi, A. O. P. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Finannafi’ah, K., & Witono, B. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking*.

10(1), 172–182.

Firman Agus Wahyudi, Mohammad Arief, Dan N. A. (2021). Identifikasi Faktor Penting Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Bank Dalam Perspektif Nasabah. *Jurnal Pendidikan Nusantara: Kajian Ilmu Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2, 1–11.

Fitriyani, A., Gunawan, R., & Andari, ; Titiek Tjahja. (2021). Analisis Pengaruh Keputusan Nasabah Berdasarkan Dampak Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan, Dan Kemudahan Memakai Internet Banking Pada Bni Syariah. *Jurnal Visionida*, 7(2).

Hanjadi, D. F., Fasa, M. I., & Fachri, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Indonesia). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review (Manor)*, 4(0411), 20–26.

Harianto, H. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use), Kenyamanan (Convenience), Kepercayaan (Trust) Dan Ketersediaan Fitur (Feature Availability) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Klikbca (Studi Kasus Pada Nasabahpt Bank C. 8(2), 37–47.*

Hasibuan, & Sutoyo, B. (2021). *Faktor Penentu Keputusan Dalam Menggunakan Internet Banking Bank Syariah*. Iain Padangsidimpuan.

Icek Ajzen. (2015). *Consumer Attitudes And Behavior: The Theory Of Planned Behavior Applied To Food Consumption Decisions*,*|| Rivista Di Economia Agraria*. 125.

Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Online Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Kcp Gatot Subroto 2. *Prosiding Seminar Nasional & Expo Ii Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2019*, 1128–1136.

- Ida Mentayani, Rusmanto, R. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ilham Octaviansyah. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bca). In *Skripsi*.
- Izza Halida Haqiqi. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Kelapa Dua Tangerang). *Skripsi Uin Syarif Hidayatullah*.
- Karim Abdul. (2021). *Pengantar Teknologi Informasi*.
- 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 Syariah*, 8(2), 49–57. [Http://Journal2.Um.Ac.Id/Index.Php/Ekobis/Article/View/2164](http://Journal2.Um.Ac.Id/Index.Php/Ekobis/Article/View/2164)
- Koswara, T. Z., Rohendi, A., Studi, P., Universitas, M., Reswara, A., Studi, P., Universitas, M., Reswara, A., Selling, P., & Keputusan, P. (2021). *Pengaruh Promosi Penjualan Dan Personal Selling Terhadap Pengambilan*. 3(2).
- Kustina, K. T., & Sugiarto, Y. W. (2020). Pengaruh Penerapan Branchless Banking Dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 2528–1216. <Http://Journal.Undiknas.Ac.Id/Index.Php/Akuntansi>
- M Muis; Et. Al. (2021). Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko , Persepsi Privasi Dimediasi Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 22–37.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi

- Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06(02), 223–233.
- Martina, P. Et Al. (2022). *Metodologi Penelitian* (A. Karim (Ed.); 1st Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Melanie Dan M.Taufiq. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*. 44–56.
- Monika, I., & Deria, D. (2022). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya The Influence Of Utilization Of Information Technology And Handling Complaints On Custo*. 2(2), 238–251.
- Museum, M. F. (2019). *Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo*. 45(45), 95–98.
- Nugroho, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik* (A. Susanto (Ed.); 1st Ed.). Pradina Pustaka.
- Nuning Verdina. (2021). Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 6(3), 56–67.
- Nur Komalasari. (2020). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Bni Syariah Kota Cilegon. *Skripsi Uin Smh Banten*.
- Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bacmid, & Abdul Jalil. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45.

- Nurhayati, R. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. *Journal Of Accounting, Finance, And Auditing*, 1(1).
- Nurzanita, R., & Marlana, N. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan Gopay Di Surabaya Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Akuntabel: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 17(2), 277–288.
- Patrik, J. (2021). *Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Menggunakan Mobile Banking Dari Internet Banking Terhadap Penggunaan Konsumen Perbankan Di Indonesia Abstrak*. 5(C), 284–299.
- Prakosa, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2). <https://doi.org/10.26460/Jm.V9i2.1030>
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64.
- Priyadi, I. K. J., Budiasa, I. W., & Djelantik, A. A. A. W. S. (2021). Pengaruh Daya Guna , Kemudahan Aplikasi , Dan Kepercayaan Pengguna Terhadap Penerapan M-Pise Di Lpd Desa Adat Ketewel. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, 10(2), 493–502.
- Putra, R. (2022). *Dampak Pandangan Teknologi , Resiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking*. 2(4), 1–15.
- Ratmono, & Septiana. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking Bri : Studi Pada Mahasiswa Feb Um Metro. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 294–305.

- Riyanto, S. Dan A. A. H. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen. *Jurnal Yogyakarta*.
- Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan. *Jurnal Akuntansi*, 3(3), 699.
- Romadon, A. S., & Nurhapsari, R. (2020). Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan E-Banking Pada Bni 46 Kc Karangayu Semarang Dengan Minat Nasabah Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Solusi*, 18(4). <https://doi.org/10.26623/Slsi.V18i4.2847>
- Romney, Marshall B. Dan Steinbart, P. J. (2016). Sistem Informasi Akuntansi. *Salemba Empat*.
- Ronny, R., Suryani, T., & Iramani, I. (2016). Kualitas Layanan Dan Tata Kelola Internet Banking Dari Persepsi Nasabah. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 20(2), 209.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Edisi 1). Deepublish.
- Saputri, D., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., Negeri, U. I., & Lampung, R. I. (2017). *Pengaruh Kemudahan, Daya Guna,*.
- Sholikhah, Z. Dan N. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Internet Banking Bri Di Surabaya. *Artikel Ilmiah*.
- Siti, H. (2022). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan M-Banking Pada Masa Pandemi Tahun 2020 (Studi Pada Pt Bank Syariah Mandiri Kcp Majenang. 2020*.
- Sobri Muhammad. (2017). *Pengantar Teknologi Informasi Konsep Dan Teori*.

- Sudaryana, B., & Agusiady, R. H. . (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. D. Nabila (Ed.)). Deepublish Publisher.
- Sumini. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan (Trust) Konsumen Pada Penggunaan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Di Kabupaten Cilacap).Tor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan (Trust) Konsumen Pada Pengguna. *Skripsi*.
- Sunyoto Danang. (2015). *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*.
- Susilowati, I., & Solehatun, S. (2023). *Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Pada Nasabah Bri Kebumen*. 2(1).
- Syarifudin, A. (2020). *Pentingnya Teknologi Informasiberbasis Komputer Terhadap Dunia Perbankan*. 2507(February), 1–9.
- Torres, T. (2017). *Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan, Kenyamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Adopsi Internet Banking Pada Bank Bni Di Surabaya*. 111.
- Utami, F. N., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Continuance Intention To Use Mobile Banking Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening (Studi *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan ...*, 1, 57–67. Wahyudi, R., Prasetyo, P. P., Azhari, A. R., & Septiviana, V. E. (2022). Pkm : Pelatihan Peningkatan Literasi Perbankan Syariah Berbasis Digital Platform. *Tridarma*, 5(1), 192–199.
- Winadi Prasetyoning Tyas, A. A., & Ummanah, U. (2022). Pelatihan Dan Pendampingan Penulisan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Tingkat Akhir Melalui Daring. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Information Technology*, 1(1), 1–8. https://doi.org/10.33557/jpm_itech.v1i1.1576