

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah teori yang menjelaskan terkait sistem teknologi informasi yang digunakan serta memiliki pengaruh serta banyak dipakai pada penelitian mengenai penerimaan seseorang terhadap penggunaan sebuah sistem informasi.

##### a. Pengertian *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah karakter yang dipakai secara umum untuk menerangkan terkait seseorang yang dapat menerima sistem teknologi informasi yang digunakan. Awal mula teori ini dikemukakan oleh Davis F.D di tahun 1989 kemudian dikembangkan dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Rational Action* (TRA), dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein di tahun 1980. Dalam model TRA, TAM meningkatkan dua konsep utama yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) dibuat sebagai penjelasan psikologis tentang bagaimana pengguna layanan teknologi informasi berperilaku berdasarkan hubungan antara niat, sikap, keyakinan, dan perilaku pengguna.<sup>1</sup>

Menurut Bangkara dan Mumba (2016) dalam penelitian Risma Afifah mengatakan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang lebih banyak dipakai pada penelitian, sebab TAM menjelaskan mengapa pengguna menerima sistem informasi yang diberikan.<sup>2</sup> Dalam teori ini, pemakai dapat menerima sistem teknologi informasi yang diartikan sebagai kelompok pengguna yang pekerjaannya menggunakan sistem teknologi informasi. Bertambahnya teknologi informasi baru yang diterima, bertambah pula keinginan pengguna untuk mengubah kebiasaan mereka dan

---

<sup>1</sup> Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, 'Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus BSI KCP Sumenep )', 1.1 (2022), 73.

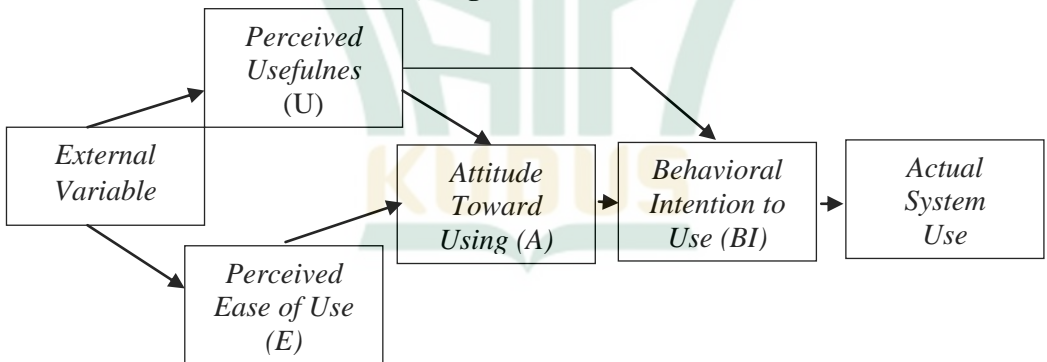
<sup>2</sup> Risma Afifah, 'Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri' (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017). 30

menghabiskan lebih banyak waktu untuk memulai sistem yang baru. Namun, jika pengguna tidak menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka dapat menyebabkan kurangnya keuntungan yang di dapat oleh perusahaan/ organisasi atau bahkan menimbulkan berbagai masalah baru yang mengakibatkan perusahaan rugi.<sup>3</sup> Seorang pemakai sebuah teknologi akan memberi tanggapan positif kepada teknologi yang tersedia dan memberi tanggapan negatif ketika pengguna teknologi tersebut mendapatkan pengalaman yang kurang baik. Model TAM mempunyai model teori dengan pola sederhana yang valid dan dapat menjadi dasar ataupun pondasi saat menentukan bagaimana usaha untuk mengembangkan minat penggunaan sebuah teknologi.<sup>4</sup>

### b. Konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pada *Technology Acceptance Model (TAM)* terdiri atas lima konsep yang diketahui, berikut adalah gambar konstruk dan penjelasan mengenai TAM yang dibuat oleh Davis (1989) yaitu:

**Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*  
Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989)**



<sup>3</sup> Andry Loekamto, *Implementasi Teknologi Acceptance Model (TAM) dalam Online Shopping*.

<sup>4</sup> Ahmad and Bambang Setiyo Pambudi, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)', *Jurnal Studi Manajemen*, 8.1 (2014). 3

### 1. *Perceived Usefulness*

*Perceived Usefulness* atau disebut juga persepsi manfaat penggunaan seberapa jauh individu meyakini jika sebuah teknologi membuat pekerjaan mereka meningkat. Pada variabel ini dapat diukur menggunakan indikator penggunaannya yaitu membantu untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi secara online yang dapat memberikan waktu yang efisien.

### 2. *Perceived Ease of Use*

*Perceived Ease of Use* atau disebut dengan persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang mempercayai keadaan teknologi akan lebih mudah dan usaha yang dikeluarkan menjadi sedikit. Jika seseorang yakin akan keberadaan teknologi yang mudah dioperasikan dapat menjadi alasan seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Sebaliknya, seseorang tidak lagi menggunakan teknologi jika mereka berpikir teknologi tersebut sulit digunakan.

### 3. *Attitude Towards Using*

*Attitude Towards Using* atau disebut dengan sikap terhadap sistem yang digunakan. Sikap menjelaskan mengenai penerimaan seseorang terhadap teknologi seseorang terhadap teknologi informasi dapat disukai atau tidak, yang didalamnya terdapat beberapa unsur yaitu cara pandang (*cognitive*), *effective (affective)*, dan *behavioral components*.

### 4. *Behavioral Intention to Use*

*Behavioral Intention* atau disebut dengan minat perilaku, yang berarti bahwa seseorang ingin melakukan suatu tindakan. Namun, keinginan dapat berubah seiring berjalannya waktu sehingga minat seorang mengalami perubahan.

### 5. *Actual System Use*

*Actual system use* atau dikenal dengan keadaan nyata dalam menggunakan sistem yang digambarkan pada konsep pengukuran terhadap bentuk dan jangka waktu penggunaan. Jika individu yakin bahwa sistemnya mudah digunakan dan meningkatkan produktifitasnya, mereka akan merasa puas.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Budi Santoro and Edwin Zusrony, 'Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Tehnology Acceptance Model (TAM)', *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11.1 (2020), 51.

### c. Kelebihan dan Kelemahan *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai kelebihan-kelebihan diantaranya:

1. TAM adalah model teori yang memiliki manfaat dan digunakan agar kegagalan implementasi sistem TI dapat diatasi sebab pengguna tidak memiliki ketertarikan dalam menggunakan sistem tersebut.
2. TAM diciptakan berlandaskan kuatnya teori.
3. TAM merupakan model teori yang baik karena sudah diuji secara luas dalam penelitian yang hasilnya secara umum dapat mendukung atas baiknya teori TAM tersebut.
4. TAM adalah teori dengan model yang sederhana dan valid atau disebut juga dengan model parsinomi.

Meski demikian, model TAM tentunya juga mempunyai kelemahan diantaranya sebagai berikut :

1. TAM hanya memberikan informasi umum terkait minat dan perilaku pengguna saat menerima TI..
2. Pada penelitian TAM secara umum menggunakan system TI saja
3. Model TAM tidak memiliki control perilaku
4. Kurangnya penjelasan TAM mengenai hubungan antara variabel model.
5. Tidak adanya pertimbangan adanya perbedaan kultur pada TAM.<sup>6</sup>

## 2. Minat Pengguna

### a. Definisi Minat

Minat adalah kesenangan dalam melaksanakan suatu kegiatan. Dengan demikian, keinginan untuk memanfaatkan teknologi pasti terkait dengan perencanaan perusahaan serta teknologi informasi yang diatur untuk mencapai manfaat secara efektif dan potensial.<sup>7</sup> Minat adalah daya tarik terhadap suatu hal yang sifatnya tetap agar lebih diingat serta memperhatikan

---

<sup>6</sup> Priestiani Putri Rahayu, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Di Yogyakarta)' (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019). 13-14

<sup>7</sup> Yudhi W. Arthana R. and Novi Rukhviyanti, 'Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan Mobile Banking (M-Banking): Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)', *Jurnal Informasi*, VII.1 (2015), 33.

dengan konsisten dengan diikuti rasa suka guna mendapatkan kepuasan dalam menggunakan teknologi. Seseorang akan menggunakan teknologi secara terus menerus untuk masa mendatang.<sup>8</sup> Oleh sebab itu, Salah satu elemen kunci yang dapat mempengaruhi kesuksesan seseorang dengan teknologi adalah minat nasabah.<sup>9</sup>

Jogiyanto, mendefinisikan Minat perilaku (*behavioral intention*) yaitu sebuah kemauan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu. Minat tentunya berhubungan dengan tindakan ataupun perilaku. Tapi, minat bisa berubah bersama dengan berjalannya waktu. Semakin lama jeda waktu dalam menggunakan teknologi, maka tidak dipungkiri minat seseorang juga akan mengalami perubahan.<sup>10</sup> Andi Thahir menjelaskan minat adalah sikap senang seseorang terhadap suatu hal. Minat akan dengan sendirinya mendorong seseorang untuk menyukai sesuatu yang akan membuat kesenangan tersendiri kepada sesuatu yang dikerjakan. Minat berfungsi sebagai dorongan kepada seseorang untuk berusaha dalam mencapai suatu tujuan. Minat menjadi faktor psikologis yang dapat mempengaruhi proses pembentukan perkembangan.<sup>11</sup> Menurut Ahmad Susanto, minat adalah dorongan diri atau komponen yang dapat menarik perhatian atau ketertarikan seseorang secara efektif, yang akan membuat suatu objek akan terpilih dan lama kelamaan dalam dirinya akan mendatangkan kepuasan.<sup>12</sup> Menurut Atieq dan Eva, Minat ialah kemauan atau daya tarik seseorang kepada sebuah hal maupun aktifitas tersendiri sehingga tidak ada pemaksaan dari orang lain ketika mengerjakan suatu hal.<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> Dwi Mastia Harlan, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking*, (Skripsi, Akuntansi, Yogyakarta, 2014), h 43

<sup>9</sup> Ahmad and Bambang Setiyo Pambudi. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)*. (Skripsi Akuntansi, Yogyakarta, 2014) 43

<sup>10</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017) h 29

<sup>11</sup> Andi Thahir, *Psikologi Belajar*, (Lampung: LPM UIN Raden Intan Lampung, 2014) h 55

<sup>12</sup> Ahmad Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar* (Jakarta: Kencana, 2013), h 58

<sup>13</sup> Atieq and Nurpiani. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Survey ada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syech Nurjati Cirebon)*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 10. (1) 2022. 407

Menurut Winata pada jurnal yang ditulis oleh Keyka Finannafia'ah dan Banu Witono minat ialah sebuah proses jiwa yang memiliki sifat abstrak yang dikelaskan melalui aktivitas yang dilakukan, di mana objek Dipandang memiliki nilai yang akan diketahui serta diinginkan. Hal ini dapat menimbulkan perasaan, keinginan, atau minat terhadap sesuatu.<sup>14</sup> Muhibbin Syah mengatakan bahwa secara sederhana, minat (*interest*) memiliki arti gairah atau keinginan yang tinggi terhadap sesuatu.<sup>15</sup>

#### **b. Faktor Yang Mempengaruhi Minat**

Ada faktor yang menimbulkan pengaruh adanya minat seseorang terhadap sesuatu. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking* Menurut jurnal dari Syamsul Hadi yang dikutip oleh Risma Afifah:

1. Harga dan kualitas, pemakaian barang pada jangka waktu yang panjang akan berpengaruh terhadap minat seseorang, sehingga perlu memperhatikan standar kualitas pada suatu barang, begitu juga dengan perubahan harga dapat menarik minat seseorang.
2. Citra (reputasi dari suatu barang), suatu barang yang mempunyai reputasi baik akan menarik minat seseorang.
3. Kemudahan dan kenyamanan mendapatkan suatu barang.
4. Konsumen yang merasakan kepuasan.
5. Kualitas pelayanan, penawaran suatu produk dengan pelayanan yang baik dapat berpengaruh pada minat konsumen.
6. Suatu merek yang memberikan garansi dan jaminan.<sup>16</sup>

#### **c. Indikator Minat Pengguna**

Minat pengguna merupakan salah satu perkara yang utama bagi perusahaan sehingga ada petunjuk-petunjuk penting yang dapat berpengaruh dengan adanya minat. Menurut Ferista pada jurnal yang dikutip oleh Sylvania, Muhammad Naely, dan Ira Puspitadewi mengatakan bahwa minat memiliki 4 indikator, antara lain:

---

<sup>14</sup> Keyka Finannafi'ah and Banu Witono, 'Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10.1 (2022), 172–82.

<sup>15</sup> Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), h 136

<sup>16</sup> Afifah. Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan mobile banking bank syariah mandiri. 2017. 26

1. Minat transaksional, ialah individu yang memiliki keinginan untuk membeli suatu barang.
2. Minat referensial, ialah keinginan individu memberikan rekomendasi sebuah barang kepada orang lain.
3. Minat preferensial, ialah keinginan yang dapat digambarkan oleh karakter individu yang mempunyai preferensi penting pada barang. Preferensi ini hanya dapat diganti ketika suatu hal terjadi pada preferensi produknya.
4. Minat eksploratif, ialah keinginan yang dapat dideskripsikan oleh karakter individu dimana seseorang tersebut akan terus menggali suatu berita terkait berita yang diminati dan selalu menggali berita pendukung yang bersifat positif dari produk tersebut.<sup>17</sup>

#### d. Dimensi Minat Pengguna

Minat pengguna adalah kecenderungan, keinginan, kegairahan, atau perasaan tertarik yang cukup besar terhadap sesuatu yang muncul dari dalam diri seseorang tanpa ada yang memerintahkannya. Sehingga, semakin tinggi daya tarik maka minat individu akan semakin tinggi hingga akhirnya tumbuh keinginan untuk menggunakan suatu produk tersebut. Berdasarkan uraian diatas dimensi minat yang digunakan peneliti adalah:

1. Keinginan untuk menggunakan
2. Penggunaan yang sesuai dengan kebutuhan
3. Mencari informasi lebih luas mengenai produk tersebut
4. Menyarakan produk terhadap orang lain.<sup>18</sup>

### 3. Mobile Banking

#### a. Pengertian Mobile Banking

Berawal dari mengandalkan *human technology*, *mobile banking* merupakan teknologi baru dari *service delivery channel* bank yang telah mengembangkan dan mengubah strategi bisnis perbankan menjadi mengandalkan teknologi informasi.<sup>19</sup> *Mobile*

---

<sup>17</sup> Sylvania Putri Halim, dkk, *Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)*, Jurnal Mahasiswa Interpreneur (JME), Vol 1 No. 10, (2022), h 3-4

<sup>18</sup> Nursiah, Muh Ferils, and Jamaludin Kamarudin, 'Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19.1 (2022), 91-100 <<https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10711>>.

<sup>19</sup> Yunita Savitri, *Pengaruh Kualitas layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah (studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)*, Skripsi: IAIN Palopo (2022), h 29

*banking* ialah layanan pada industri perbankan yang bisa didapat secara langsung lewat media *Smartphone* atau jaringan selular GSM atau DCMA dan memakai layanan data yang ditawarkan oleh teknisi. Yang pada awalnya nasabah harus pergi ke bank terlebih dahulu ketika melakukan transaksi karena aktifitasnya masih manual, kini nasabah dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun dengan memakai aplikasi *mobile banking*.<sup>20</sup>

Selain menghemat waktu, keuntungan memakai *mobile banking* yaitu dapat mengecek rekening milik nasabah, bertransaksi antar sesama bank seperti melakukan transfer antar rekening, pengecekan saldo, membayar tagihan, dan *top up e-wallet* dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan ponsel.<sup>21</sup> Terkait hal diatas, Bank Syariah Indonesia juga menawarkan layanan *mobile banking* yang diberi nama dengan sebutan BSI Mobile. Hampir sama dengan *mobile banking* pada umumnya, BSI Mobile ialah penyaluran distribusi yang berguna untuk mengakses rekening nasabah lewat telepon seluler yang menggunakan jaringan teknologi 3G/4G dan Wifi yang dapat diinstal pada *playstore* ataupun *Appstore*.<sup>22</sup>

#### **b. Manfaat Mobile Banking**

Dibawah ini merupakan manfaat-manfaat yang ditawarkan oleh *mobile banking*:<sup>23</sup>

1. Kenyamanan, bermacam-macam transaksi seperti biasa yang kerjakan lewat ATM, saat ini bisa melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun kita berada hanya dengan genggaman tangan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai.
2. Kemudahan, tidak perlu mendatangi bank ketika ingin bertransaksi kecuali ketika registrasi di ponsel.

---

<sup>20</sup> Amalia and Hastriana. *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol 1, No1 (2022), h 75

<sup>21</sup> Rukma Ningrum, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu' (Institut Agama Islam Negeri Palu, 2020). 34

<sup>22</sup> Nur Safitri, 'Analisis Transaksi Mobile Banking Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare' (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022). 15

<sup>23</sup> Nurdin Nurdin and others, 'Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu )', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2.1 (2020). 92



3. Keamanan, adanya sistem pengamanan yang tinggi maka sudah terprogram sejak pendaftaran secara otomatis. Dengan dilengkapinya pin dan nomor ponsel yang nasabah pilih pada saat pendaftaran sehingga hanya diri sendiri sendiri yang dapat melakukan aktifitas di layanan *m-banking*.
4. Dapat diterapkan ke seluruh jenis SIM dan smartphone yang berteknologi GPRS
5. Dilengkapi dengan fitur *special transfer real time* ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

**c. Kelebihan Mobile Banking**

**1. Bagi nasabah**

- a) Mobile banking menawarkan penawaran berbagai fitur yang menarik
- b) Selain menghemat waktu, pelayanan pada mobile banking juga dapat menghemat biaya karena hanya diakses melalui ponsel.
- c) Nasabah dengan mudah mengakses bank dan jasa-jasa bank dimanapun dan kapanpun sesuai keinginan nasabah.
- d) Nasabah dapat melihat ketika menarik uang hanya dengan melihat daftar mutasi pada *mobile banking*.

**2. Bagi bank**

- a) Layanan pada *mobile banking* dapat menjadi strategi persaingan bagi pihak perbankan agar memberikan penilaian baik bagi nasabah
- b) Berkurangnya biaya pengurusan pada nasabah.

**d. Kekurangan Mobile Banking**

Selain kelebihan, tentunya ada kekurangan yang dimiliki oleh *mobile banking*, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mudah terkena penipuan “smishing”, yakni penyamaran seorang hacker sebagai Lembaga keuangan yang menanyakan rekening bank dengan detail.
2. Harus menggunakan smartphone yang canggih ketika mengaksesnya
3. Apabila smartphone hilang atau dicuri, fitur keamanan bisa di hack melalui koneksi yang terenkripsi.
4. Perlu adanya jaringan internet yang tinggi saat ingin mengakses *mobile banking*, nasabah akan sulit mengakses *mobile banking* apabila jaringan internet lemah.
5. Memiliki resiko pencurian data

6. Saat membuat nomor rekening baru untuk transfer, dikenakan biaya SMS.<sup>24</sup>

**e. Fitur Mobile Banking**

Fitur layanan yang dimiliki *mobile banking* hampir mirip dengan ATM, yaitu berisi informasi mengenai tabungan nasabah, deposito, informasi mutasi rekening, sarana untuk transfer, pembayaran tagihan seperti pembayaran listrik, asuransi, telepon dan lainnya, tersedia juga fitur pembelanjaan seperti tiket dan pulsa, serta berbagai fitur lainnya.<sup>25</sup> Seperti halnya *mobile banking* pada umumnya, BSI mobile juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, dibawa ini merupakan fitur-fitur yang ada dalam *mobile banking* BSI:<sup>26</sup>

- 1) Info rekening, nasabah dapat melihat semua informasi rekening yang berkaitan dengan transaksi, termasuk saldo, daftar mutasi rekening, tanggal mutasi, informasi portofolio, dan jadwal daftar transaksi. Jadi, ketika nasabah ingin melihat jumlah saldo rekening saat ini, nasabah dapat memilih opsi “informasi saldo”.
- 2) Transfer, fitur transfer atau kirim uang ini dapat dilakukan secara online selama 24 jam. Fitur transfer memudahkan nasabah ketika ingin melakukan pengiriman uang ke rekening BSI atau selain BSI tanpa harus datang ke bank atau ATM.
- 3) Pembayaran, pada fitur ini berbagai pembayaran kebutuhan dapat dilakukan dimana saja. Adapun layanan pada fitur ini antara lain: pembayaran biaya Pendidikan atau akedemik, pembayaran asuransi, iuran BPJS, pembayaran listrikayaran PDAM, pembayaran haji dan umroh, pembayaran layanan telepon, pembelian tiket transportasi, dan pembayaran belanja di *e-commerce*.
- 4) Pembelian, dengan fitur ini nasabah dapat membeli berbagai keperluan yang dibutuhkan seperti pulsa atau paket data. Selain itu, pada fitur pembelian juga dapat membeli token

---

<sup>24</sup> Deni Widya Sari, *Layanan Jasa Mobile Banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu*, Skripsi, (IAIN Bengkulu: 2021)

<sup>25</sup> Ranti Dwi Lestari, ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaat, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)’ (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021). 38

<sup>26</sup> Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, and Nadia Fathurrahmi Lawita, ‘Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan ( Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia )’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5.2 (2021), 3-5.

listrik. Tersedia juga top up, aqiqah, dan fitur pembelian lainnya.

- 5) QRIS (Quick Response Indonesian Standart), merupakan QR code atau kode QR untuk pembayaran yang diterbitkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Adanya teknologi ini, saat ingin membayar sesuatu akan lebih mudah dan cepat. Saat ini, bank digital dan *merchant* memiliki layanan ini untuk menunjang terbentuknya *cashless society*. Nasabah bisa menggunakan layanan ini lewat BSI Mobile. Misalnya nasabah yang ingin belanja di toko tapi tidak membawa uang cash, nasabah dapat scan QR code yang akan langsung diinput jumlah pembayarannya dan selesai.
- 6) E-mas, fitur ini dapat digunakan untuk gadai emas di BSI Mobile. Fitur E-mas adalah salah satu produk layanan digital yang disediakan oleh BSI dimana nasabah memiliki saldo kepemilikan emas yang berupa gram emas yang didisimpan melalui BSI Mobile.<sup>27</sup> Bagi nasabah yang ingin berinvestasi, dapat membeli emas. Nasabah dapat membeli emas dalam bentuk gram atau rupiah. Pembelian emas melalui akad jual beli, dengan minimal pembelian 0,05 gram dan maksimal pembelian Rp 100 juta perhari. Tidak hanya membeli, Kita juga bisa menarik secara fisik atau menjual secara langsung.
- 7) Tarik tunai, dengan fitur ini nasabah dapat melakukan penarikan tunai baik di mesin ATM BSI, Indomart, ataupun alfamart tanpa harus membawa kartu debit BSI. Penarikan dilakukan mulai dari Rp. 50.000 hingga Rp. 500.000 per hari.
- 8) Layanan Islami, tidak hanya layanan keuangan, dengan layanan ini BSI juga menawarkan layanan untuk nasabah yang ingin beribadah kapanpun dan dimanapun. Pada fitur ini nasabah dapat membaca Juz Amma, Asmaul Husna, layanan pengingat waktu sholat dan arah kiblat, serta mempelajari hikmah mengenai keuangan sesuai syariat Islam.
- 9) Berbagi, nasabah dapat melakukan penyaluran zakat, infaq, dan wakaf dengan mudah dengan adanya fitur ini. Tersedia juga kalkulator yang berguna untuk menghitung berapa zakat yang akan disisihkan berdasarkan besaran pendapat

---

<sup>27</sup> Askur Hamid and others, 'Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking BSI', *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1.1 (2023), 119.

nasabah. Selain itu, tersedia juga fitur warteg mobile, dompet duafa, dan rumah zakat.

- 10) Top Up, nasabah dapat menggunakan fitur ini ketika ingin melakukan top up saldo dompet digital.
- 11) Buka rekening, dengan fitur ini nasabah dapat membuka rekening secara online. Syaratnya hanya dengan KTP, NPWP, dan foto *selfie* dengan KTP. Adapun rekening yang dapat dibuka antara lain, yakni Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan Tabungan Maburr.

#### f. Cara Kerja Mobile Banking

Cara kerja *mobile banking* pada dasarnya sama dengan transaksi pada umumnya. Namun tentunya memiliki perbedaan yaitu transaksi lewat *mobile banking* dapat dilakukan melalui ponsel. Cara kerja dalam penggunaan *mobile banking* dimulai dengan mendaftarkan diri ke bank untuk mendapatkan *password*, kemudian pengguna harus menginstal aplikasi *mobile banking* terlebih dahulu. Ketika nasabah menggunakan *mobile banking* melalui menu pada kartu SIM, mereka dapat memilih menu yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka sebelum diminta memasukkan PIN SMS Banking untuk menyelesaikan transaksi. Nasabah harus terlebih dahulu mengunduh dan menginstal aplikasi *mobile banking* di smartphone untuk dapat menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi. Selanjutnya, ketika akan membuka layanan *mobile banking* pengguna harus menginput *user ID* atau *password* untuk login, berikutnya, saat melakukan transaksi, pengguna dapat menggunakan menu transaksi yang ditawarkan dengan memasukkan pin.<sup>28</sup>

### 4. Bank Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banco* yang artinya *bangku* dalam bahasa Italia. Bankir memanfaatkan *bangku* ini untuk membantu nasabah dengan tugas-tugas operasional. Istilah *bangku* kemudian disebut Bank baik secara formal maupun umum. Karena produknya secara eksklusif menawarkan jasa kepada masyarakat, maka bank dianggap sebagai bagian dari usaha jasa. Pengertian Bank menurut UU No. 7 tahun 1992 mengenai perbankan dan diganti menjadi UU No. 10 Tahun

---

<sup>28</sup> Nur Safitri. *Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Parepare*, Skripsi (Parepare: IAIN Parepare, 2022), h 16-17

1998, Bank adalah suatu perusahaan yang tujuannya menghimpun uang dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan yang kemudian disalurkan terhadap masyarakat melalui kredit dan cara lainnya untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Perbankan ialah semua hal yang berhubungan dengan bank, mencakup kelembagaan, aktivitas usaha, dan proses aktivitas usaha yang dilaksanakan. Bank umum adalah lembaga yang aktifitas usahanya secara konvensional atau berbasis syariah yang menawarkan layanan terkait pembayaran.<sup>29</sup>

Menurut UU RI No. 21 Tahun 2008 perihal perbankan, Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah disebut “Bank Syariah”. Menurut jenisnya, bank terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>30</sup> Menurut Rudy Haryanto, menerangkan bahwa Bank syariah atau dikenal sebagai bank Islam adalah Lembaga yang memiliki fungsi sebagai penghubung yaitu menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat serta disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan melalui pembiayaan syariah tanpa adanya bunga. Dalam transaksi yang berprinsip syariah tidak menerapkan prinsip bunga yang memiliki sifat berkeuntungan.<sup>31</sup>

Menurut Setia Budhi Wilardjo, Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya meniadakan riba. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh dunia Islam ialah peniadaan bunga yang dianggap sebagai riba. Akhir-akhir ini para ekonom Muslim sudah memberikan perhatiannya dalam mencari cara untuk mengganti bunga bank pada transaksi perbankan serta keuangannya yang disesuaikan dengan prinsip Islam. Hal ini dikerjakan guna mendapatkan model teori ekonomi tidak adanya bunga serta pengujiannya kepada pertumbuhan ekonomi, distribusi pendapatan, dan alokasi.<sup>32</sup>

Menurut *Ensiklopedia Islam*, Bank Syariah adalah badan di bidang keuangan yang pokok usahanya adalah menawarkan layanan sesuai syariah yang mencakup kredit dan mencakup

---

<sup>29</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara) 1

<sup>30</sup> Undang-Undang Perbankan Syariah No 21 tahun 2008: Nurnasrisna, *Perbankan Syariah I*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h 19

<sup>31</sup> Rudy Haryanto, “*Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)*”, (Duta Media Publishing: 2020) h. 8

<sup>32</sup> Setia Budhi Wilardjo, “*Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, *Jurnal Value Added*, Vol 2 No. 1, 2004-2005, h 3

pembayaran dan peredaran uang. Berbicara mengenai definisi bank syariah, para ahli memiliki berbagai definisi tentang bank syariah, berikut penjelannya:<sup>33</sup>

Menurut Ascarya, Bank Syariah yaitu bank yang menggunakan model bagi hasil yang berfungsi sebagai dasar untuk semua operasinya, termasuk pembiayaan produk dan item lainnya, serta adanya larangan riba, gharar, dan maysir.<sup>34</sup> Sebagaimana firman Allah mengenai larangan riba dengan jelas yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah (2): 278-279:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ (٢٧٨) فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْشِرُوا فَلَئِمَّا رُؤُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (٢٧٩)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang yang beriman. Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertaubat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”.<sup>35</sup>

Menurut Zainul Arifin, bank berfungsi untuk menyediakan tempat penitipan uang yang keamanannya cukup bagus serta tersedianya alat pembayaran yang digunakan untuk membeli barang atau jasa. Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan dan menerapkan nilai-nilai Islam, syariah, dalam transaksi keuangan dan perbankan serta dalam bisnis lain.<sup>36</sup>

Prinsip syariah adalah dasar hukum Islam yang mengatur aktivitas perbankan, berlandaskan keputusan lembaga yang berwenang dalam bidang syariah. Aktivitas usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah ialah semua bentuk

<sup>33</sup> Bustari Muchtar, “Bank dan Lembaga Keuangan Lain”, (Jakarta: Kencana, 2016), h 119-120

<sup>34</sup> Ascarya, “Akad dan Produk Bank Syariah”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007), h 2

<sup>35</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemah, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkenleema, 2009) h 47

<sup>36</sup> Zainul Arifin, “Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah”, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009), h 2

aktivitas usaha bank syariah dengan meniadakan adanya unsur *riba*, *maisir* (judi), *gharar* (tidak jelas), *zalim*, dan haram. Prinsip syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang berhubungan dengan ekonomi. Dengan diterapkannya prinsip syariah oleh bank syariah, akan timbul dampak positif pada system perekonomian nasional seperti terciptanya investasi yang adil, sehat melalui prinsip bagi hasil serta resiko yang dapat dikurangi yang diderita oleh satu pihak saja. Oleh sebab itu, selain berbagi keuntungan (laba), hakikat prinsip syariah juga berbagi resiko yang ditanggung bersama. Jika prinsip syariah diterapkan secara konsekuen, maka nantinya akan terjadi keadilan dan pemerataan bank dan nasabah.<sup>37</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bank syariah ialah bank yang memiliki fungsi mengumpulkan dana dari masyarakat yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau hukum Islam, yaitu dengan menghilangkan *riba*, *maysir*, dan *gharar*.

#### **b. Produk-produk Bank Syariah**

Pada tahun 1973, ahli fiqih dari *Academi Fiqh* di Mekkah memberi kesimpulan bahwa hubungan antara ekonomi berdasarkan syariah Islam dan bentuk system ekonomi Islam dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bank ataupun non bank. Penerapan konsep tersebut disebabkan karena munculnya lembaga keuangan Islam di Indonesia. Menurut UU No. 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan Bagi Hasil yang telah direvisi menjadi UU No. 10 Tahun 1998, bank syariah dan lembaga keuangan non bank tumbuh pesat. bank syariah yang menggunakan sistem bagi hasil dirancang untuk mengelola keuntungan dan kerugian Antara pemilik dana (*shohibul mal*) yang menyimpan uang di lembaga dan lembaga sebagai pengelola dana yang berstatus peminjam dana.<sup>38</sup> Bank syariah menawarkan berbagai produk perbankan untuk melayani masyarakat, khususnya penduduk Muslim. Produk yang diwatakan tentunya dengan prinsip islam, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dibawah ini

---

<sup>37</sup> Muammar Afarat Yusmad, “*Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*”, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h 25-27

<sup>38</sup> Hutomo Rusdianto and Chanafi Ibrahim, ‘Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati’, 4.1 (2016), 47-48.

merupakan berbagai jenis produk bank syariah yang ditawarkan:<sup>39</sup>

1. *Al-Wadi'ah* (Simpanan)

*Al-Wadi'ah* atau lebih dikenal dengan sebutan titipan atau simpanan adalah titipan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik secara pribadi maupun atas nama suatu badan hukum. Penerima harus menjaga dan mengembalikan jika penitip ingin memintanya.

2. Pembiayaan dengan Bagi Hasil

Dalam bank konvensional dalam menyalurkan dananya disebut dengan kredit atau pinjaman. Namun, bank syariah menggunakan istilah pembiayaan untuk penyaluran dananya. Jika dalam bank konvensional keuntungan bank diperoleh dari bunga yang dibebankan, maka dalam bank syariah tidak ada istilah bunga bank, tetapi bank syariah menerapkan sistem bagi hasil. Prinsip bagi hasil yang dipakai pada pembiayaan dapat dilakukan dengan akad utama, yakni:

- a) *Al-Musyarakah*, yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih dalam melaksanakan bisnis tertentu. Keuntungan atau resiko akan ditanggung oleh masing-masing pihak sesuai dengan kesepakatan ketika memberikan suatu dana.
- b) *Al-Mudharabah*, yaitu akad kerja sama antara dua pihak, pihak pertama adalah sebagai penyedia modal, sedangkan pihak lain bertindak sebagai pengelola. Sesuai perjanjian yang ditulis dalam kontrak, keuntungan dibagi sesuai kesepakatan. Adapun jika kerugian tidak disebabkan oleh kesalahan pengelola, maka pemilik modal yang akan bertanggung jawab. Namun, jika kerugian disebabkan oleh kesalahan pengelola, maka pengelola yang menanggung kerugiannya.<sup>40</sup>
- c) *Al-Muzara'ah*, yakni kerja sama di bidang pertanian antara pemilik lahan pertanian dan penggarap. Pemilik pertanian yang akan memberi ke penggarap lahan, benih, dan pupuk untuk ditanami, dan mereka akan menerima imbalan dari hasil panen tertentu. Adapun penggarap hanya mempersiapkan keahlian, tenaga dan waktu. Di

---

<sup>39</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015) 244-259

<sup>40</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan (edisi revisi 2014)*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2015) 244-249



lingkup perbankan masalah ini diterapkan untuk pembiayaan di bagian *plantation*.

- d) *Al-Musaqah*, mirip dengan *al-muzara'ah*. *Bedanya*, penggarap hanya bertanggung jawab untuk menyiram dan memelihara namun dengan peralatan dan dana milik penggarap. Perolehan imbalan didapat dari persentase hasil panen.

### 3. *Bai' Al-Murabahah*

*Bai' Al-Murabahah* adalah bagian aktifitas jual beli pada harga yang ditambahi dengan keuntungan yang telah disepakati. Pada kasus ini, penjual harus menginformasikan harga yang dibeli serta keuntungan yang diinginkan terlebih dahulu. Kegiatan ini dilakukan setelah adanya kesepakatan dengan pembeli baru kemudian dilakukan pemesanan.

### 4. *Bai' As-Salam*

*Bai' As-Salam* atau dikenal dengan sebutan pesanan merupakan pembelian barang yang nantinya akan dikirim dikemudian hari serta pembayaran dilakukan di muka. Sebelum melakukan pesanan, harus mengetahui jenis, kualitas dan banyaknya barang terlebih dahulu dan pembayaran harus berbentuk uang sesuai hukum awal.<sup>41</sup>

## 5. Manfaat

### a. Pengertian Manfaat

Manfaat adalah seberapa jauh ukuran individu dalam mempercayai bahwa penggunaan sebuah teknologi dapat membuat kinerja pekerjaannya mengalami peningkatan dan bermanfaat.<sup>42</sup> Orang yang menggunakan teknologi akan terus berminat menggunakan teknologi jika pengguna merasa system teknologi dapat bermanfaat dan mudah ketika digunakan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Persepsi manfaat adalah pendapat dari responden yang diarahkan untuk mendapatkan keuntungan penuh dari kesempatan-kesempatan (*opportunities*) yang ditawarkan oleh peristiwa teknologi informasi dan untuk memaksimalkan manfaat-manfaat personal. Persepsi manfaat dapat diketahui melalui seberapa jauh kepercayaan individu saat menggunakan suatu teknologi dan kinerja pekerjaannya mengalami

---

<sup>41</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005) 223-224

<sup>42</sup> Ali Hasan, "*Marketing Bank Syariah*", (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), h 104

peningkatan. Pada kasus ini, nasabah akan menganalisis serta menggambarkan apa manfaat yang didapat pada saat menggunakan produk perbankan.<sup>43</sup>

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) dalam penelitian Keyla Finannafi'ah dan Banu Witono mendefinisikan manfaat yaitu sampai mana seseorang memiliki keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja kerja. Kepercayaan nasabah dapat diwujudkan melalui persepsi manfaat yang akan mendorong kinerja penggunaan mobile banking.<sup>44</sup>

Persepsi manfaat menurut Jogiyanto (2007) dalam penelitian Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani, yaitu seberapa jauh seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah teknologi akan membuat pekerjaan mereka meningkat. Menurut Davis (2015), manfaat adalah kadar dimana individu berpikir bahwa dengan digunakannya sebuah sistem akan membuat kinerjanya meningkat. Seseorang meyakini bahwa manfaat diperoleh ketika menggunakan suatu teknologi informasi.<sup>45</sup>

Menurut Hadi dan Novi (2015) dalam penelitian Risma Afifah mengatakan bahwa Keyakinan yang dimiliki pengguna setelah menerima teknologi informasi merupakan indikator yang baik dari manfaat menggunakan teknologi tersebut. Adanya persepsi bahwa penggunaan teknologi informasi dapat melayani penggunaannya dengan baik.<sup>46</sup>

Jadi, dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa manfaat adalah seberapa banyak orang percaya menggunakan sistem teknologi informasi akan membantu mereka bekerja lebih baik, dan menggunakan mobile banking dapat membantu pengguna bekerja lebih baik. Alhasil, nasabah semakin tertarik

---

<sup>43</sup> Adria Yudi Kurniaputra, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko Dan Manfaat Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking BRI Di Surabaya' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2017). 8

<sup>44</sup> Keyka Finannafi'ah and Banu Witono. *Pengaruh Kemudahan, Resiko, Manfaat dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 10, No 1, 2022, h 175

<sup>45</sup> Atieq and Nurpiani. "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat dan Resiko Terhadap MInat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)*", Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 2, No 2, 2022, h 756-757

<sup>46</sup> Afifah. "*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*", Skripsi, (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017) h 32-33

menggunakan mobile banking karena semakin banyak keuntungan yang ditawarkan

**b. Indikator Manfaat**

Menurut Chin dan Peter (1995) dalam penelitian Karina Widianingrum membagi indikator manfaat menjadi berikut:<sup>47</sup>

1. Pekerjaan menjadi lebih mudah (*make job easter*).
2. Penggunaan sistem dapat membuat kinerja seseorang mengalami peningkatan (*improves job performance*).
3. Produktivitas seseorang dapat meningkat dengan memanfaatkan sistem (*increases productivinrss*).
4. Penggunaan sistem dapat menambah tingkat efektifitas kinerja seseorang (*enhances effectiveness*).
5. Penggunaan system memiliki manfaat bagi seseorang (*the system is usefull*).<sup>48</sup>

**c. Dimensi Manfaat**

Adapun dimensi manfaatnya adalah:

1. Manfaat
2. Efektifitas

**6. Kemudahan**

**a. Pengertian Kemudahan**

Kemudahan merupakan seberapa jauh individu mempercayai ketika menggunakan teknologi informasi itu sederhana dan tidak membutuhkan kerja ekstra.<sup>49</sup> Menurut Malhotra dan Galletta (1999), Hernandez dan Mazzon (2007), Ayyagari (2006) dalam penelitian Rita J.D. Atarwaman mengatakan bahwa Persepsi kemudahan diartikan sebagai *the degree to which a person believe that using a particular system would be free of effort* yaitu sejauh mana seseorang percaya

---

<sup>47</sup> Karina Widianingrum, 'Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta)' (Univeritas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021). 16

<sup>48</sup> Mahendra Adhi Nugroho, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatn, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta', 7.

<sup>49</sup> David, *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of User Acceptance Of Information Tecnology*, Jurnal Management Information Sistem (Online) Vol 12, No 3, 2019

bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan tanpa banyak usaha.<sup>50</sup>

Gu *et al* (2009) dalam penelitiannya mendefinisikan bahwa kemudahan penggunaan ialah seberapa besar teknologi informasi yang dicoba mudah untuk digunakan serta dipahami. Walaupun usaha untuk menggunakan teknologi berbeda-beda bagi masing-masing individu, tetapi untuk mencegah masyarakat menolak layanan yang telah dikembangkan pada umumnya, layanan harus lebih mudah untuk digunakan dan tidak memerlukan banyak waktu. Seberapa banyak pengguna menggunakan dan terlibat dengan sistem sehingga dapat memberikan informasi tentang seberapa mudah penggunaan sistem tersebut.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini, kemudahan penggunaan teknologi dikembangkan dalam bentuk layanan perbankan yang berbasis digital. Bank memudahkan penggunaan mobile banking untuk bertransaksi sehingga mudah digunakan dan dipahami. Nasabah tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mempelajarinya. Kemudahan juga disediakan oleh layanan *mobile banking* agar bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Dengan demikian, dapat menunjukkan bahwa tujuan dari teknologi mobile banking adalah untuk membuatnya mudah digunakan bagi pengguna.<sup>52</sup>

Pemaparan kemudahan penggunaan ini adalah sebuah kepercayaan nasabah dalam tahapan keputusan yang diambil. Jika nasabah menganggap mobile banking mudah digunakan, mereka akan mulai menggunakannya. Akan tetapi, jika nasabah merasa bahwa sistem sulit ketika menggunakannya, maka nasabah juga tidak akan menjadi pengguna sistem tersebut. Sebab mobilitas dan tuntutan hidup yang tinggi, nasabah harus melakukan operasional perbankan dengan cepat dimanapun mereka berada.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Rita J.D. Atarwaman, 'Pengaruh Persepsi Risiko, Kegunaan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10.2 (2022). 283

<sup>51</sup> Andean Septa Yogananda, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik' (Universitas Diponegoro Semarang, 2017). 2

<sup>52</sup> Dara Saputri, "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang", Skripsi, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017)

<sup>53</sup> Nursiah, Ferils, and Kamarudin. "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 19, No 1, 2022, h 93

## b. Indikator Kemudahan

Menurut jurnal yang diteliti oleh Nursiah, dkk, dimensi kemudahan penggunaan adalah<sup>54</sup> :

1. *Ease to learn* (lebih mudah ketika mempelajarinya).
2. *Ease to use* (digunakan lebih mudah).
3. *Clear and understandable* (jelas serta mudah dimengerti).
4. *Become skillful* (menjadi terampil).

## c. Dimensi Kemudahan

Dimensi kemudahan menurut Davis, dkk dalam penelitian Karina Widianingrum adalah:<sup>55</sup>

1. Relatif mudah.
2. Terampil.

## 7. Keamanan

### a. Pengertian Keamanan

Menurut Budhi Rahardjo (2005) dalam penelitian Margaretha dan R. Gunawan mendefinisikan bahwa keamanan yaitu bagaimana individu bisa mencegah atau melacak penipu (*cheating*) dalam sebuah sistem informasi.<sup>56</sup> Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) dalam penelitian Mukhtisar mendefinisikan Keamanan adalah kemampuan untuk menggagalkan aktivitas kriminal dan melindungi data dan informasi nasabah seperti penipuan atau pencurian dalam internet banking.<sup>57</sup> Dalam penelitian Nursiah dkk. (2022) persepsi keamanan adalah tingkat kepercayaan individu atas tejamannya sistem keamanan yang dapat melindungi dan menjaga data pribadi atau informasi serta tejamannya keamanan saat menggunakan sistem tersebut.<sup>58</sup>

Unsur keamanan adalah unsur penting dalam sistem teknologi dan informasi. Bagi perbankan, keamanan sangat

---

<sup>54</sup> Ibid, 93

Widianingrum. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan nasabah*, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), 17

<sup>56</sup> Margaretha Oktavia Pranoto and R Gunawan Setianegara, '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 Islmiah*, 2020, 3.

<sup>57</sup> Mukhtisar and M.Si Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A Evriyenni, SE., 'Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)', *Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1, 63.

<sup>58</sup> Nursiah, Ferils, and Kamarudin. "Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol 19, No 1, 2022, h 94

penting bagi suatu aplikasi. Keamanan merupakan salah satu alasan nasabah berminat menggunakan *mobile banking*. Salah satu risiko keamanan yang berhubungan dengan *mobile banking* adalah penyalahgunaan jaringan transaksi dan transmisi data lewat akses yang tidak benar ke rekening melalui otentikasi palsu. Keamanan dalam penggunaan *mobile banking* ialah penyimpanan dana dan data pribadi nasabah akan terjamin kemanannya dari resiko kejahatan saat melakukan transaksi *online banking*.<sup>59</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keamanan ialah kemampuan dalam pencegahan adanya tindak kejahatan penipuan terhadap informasi baik dari data pribadi nasabah maupun data perusahaan secara *online*.

#### **b. Indikator Keamanan**

Adapun indikator dalam variabel keamanan antara lain:

1. Kepercayaan bahwa dapat melindungi informasi
2. Kepercayaan bahwa uang yang berada dalam alat elektronik akan terjamin keamanannya saat bertransaksi.
3. Keamanan saat bertransaksi menggunakan *mobile banking*.
4. Kecilnya resiko pencurian.

#### **c. Dimensi Keamanan**

Menurut penelitian Larasti dkk, terdapat empat dimensi keamanan Antara lain.<sup>60</sup>

1. Jaminan keamanan
2. Resiko Kecil

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penjabaran dari hasil penelitian yang sama atau berkaitan dengan fokus penelitian yang dipilih oleh peneliti. Menemukan referensi, pembandingan, dan bukti pendukung dari penelitian sebelumnya sangat penting untuk menghasilkan temuan baru. Tidak hanya itu, dengan adanya penelitian terdahulu tentunya akan membantu peneliti dalam menempatkan penelitian serta keaslian penelitian.

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Cahayani yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan populasi sebanyak

---

<sup>59</sup> Nursiah, Ferils, and Kamarudin. *Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking*”, Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol 19, No 1, 2022, h 94

<sup>60</sup> Larasati Dewi Hermawan, Kokom Komariah, and R. Deni Muhammad Danial, ‘Analisis Minat Menggunakan BRI Mobile (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Sukabumi) Larasati’, *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 9.6 (2020), 532.

205 mahasiswa IAIN Palopo Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2017. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability* dengan Teknik *accidental sampling* dan menghasilkan sampel 67 orang yang dihitung dengan rumus slovin. Penelitian Cahayani menunjukkan hasil yaitu memiliki pengaruh positif antara variabel-variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Letak persamaan penelitian ini ialah pada semua variabel yang digunakan yakni variabel *independent* yang berisi kemudahan, manfaat dan keamanan dan variabel *dependent* yang berisi minat pengguna. Perbedaannya, terdapat pada fokus objek penelitian, penelitian Cahayani berfokus pada mahasiswa IAIN palopo di masa pandemi Covid-19. Sedangkan peneliti, berfokus kepada semua masyarakat di kabupaten Kudus yang aktif sebagai pengguna layanan *mobile banking*.<sup>61</sup>

*Kedua*, temuan penelitian oleh Ahmad Yudin yang memiliki judul Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangkaraya yang menggunakan jenis penelitian (*field research*) dengan metode kuantitatif yang menghasilkan sebanyak 40 sampel yang diambil secara *sampling* jenuh yang dihitung menggunakan rumus slovin dengan populasi nasabah pengguna *mobile banking* BSI sebanyak 416 nasabah. Temuan ini menghasilkan variabel *independent* dari manfaat dan kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel *dependent* minat nasabah menggunakan *mobile banking* dan variabel *independent* dari kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu minat. Adapun persamaan dengan penelitian penulis yakni variabel *independent* nya menggunakan variabel manfaat dan kemudahan serta fokus objek penelitiannya ialah semua nasabah pengguna *mobile banking*. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada variabel *independent* nya dimana penulis menggunakan variabel keamanan.<sup>62</sup>

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Rita J.D. Atarwaman, yang memiliki judul Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Ambon yang merupakan jenis penelitian survey,. Penelitian dilakukan dengan sampel yang diambil dari data dari populasi secara langsung. Hasil penelitian Rita J.D. Atarwaman

---

<sup>61</sup> Cahayani. Pengaruh kemudahan manfaat dan keamanan terhadap minat mahasiswa iain palopo menggunakan layanan bsi mobile di masa pandemi covid-19

<sup>62</sup> Yudin. Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan *mobile banking* terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* di bank syariah indonesia kc 3 palangka raya skripsi. 78

menunjukkan bahwa variabel *independent* persepsi resiko tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *dependent* yaitu sikap penggunaan *mobile banking*, sedangkan variabel *independent* lainnya seperti kegunaan, kepercayaan, dan kemudahan memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan *mobile banking*. Adapun persamaan dengan peneliti ialah hanya dalam penggunaan variabel *independent* kemudahan saja. Sedangkan perbedaannya, terdapat pada variabel *independent* yang dipakai yaitu resiko, kegunaan, dan kepercayaan. Pada variabel *dependent* peneliti memakai variabel sikap memakai *mobile banking* sedangkan penulis menggunakan minat penggunaan *mobile banking* sebagai variabel *dependent* nya.<sup>63</sup>

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A, dan Evriyenni, SE.,M.Si, yang membahas variabel yang dapat berpengaruh terhadap minat dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*, menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Populasi yang digunakan yaitu semua nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng yang bertransaksi menggunakan *mobile banking* yakni sebesar 7.483 nasabah. Penarikan sampelnya, peneliti memakai teknik *purposive sampling* dengan menentukan kriteria tertentu yang nantinya dijadikan sebagai sampel yakni responden yang menjadi nasabah BSM KCP Ulee Kareng dengan minimal berusia 18 tahun, laki-laki dan perempuan, dan tentunya pengguna *mobile banking*. Akan tetapi, jumlah sampel yang diambil tidak dicantumkan pada penelitian ini. Hasilnya memperlihatkan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi memakai *mobile banking*, sedangkan variabel keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu menggunakan 2 variabel *independent* yang sama yakni variabel keamanan dan kemudahan. Perbedaannya, terdapat variabel *independent* efisiensi dan variabel *dependent* nya adalah minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking*, pada penelitian penulis ada penambahan variabel *independent* yaitu variabel manfaat serta variabel *dependent* nya adalah minat penggunaan *mobile banking*.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Rita J.D Atarwaman, *Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon*, 'Jurnal Ekonomi Dan Bisnis', Vol. 10 No. 2 (2022), h 288

<sup>64</sup> Mukhtisar and Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A Evriyenni, SE. *Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)*, *Journal Islamic Banking and Finance*, Vol 3, No 1, h 56-70



*Kelima*, Dirwan dalam penelitiannya, meneliti terkait keputusan nasabah sebagai pengguna *mobile banking* pada nasabah Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi yang dilihat pada sisi kemudahan, manfaat dan kenyamanan. Kuantitatif merupakan jenis data yang dilakukan. Populasinya yaitu seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi yang berjumlah 38.703 orang dan sampel berjumlah 100 nasabah yang ditetapkan dengan rumus slovin serta menggunakan *purposive sampling* pada teknik *sampling* nya. Penelitian ini menghasilkan variabel kemudahan, manfaat, dan kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah sebagai pengguna *mobile banking* di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam Ratulangi. Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah serupa membahas mengenai layanan jasa perbankan (*m-banking*) dengan 2 variabel yang serupa yaitu kemudahan dan manfaat menjadi variabel *independent*. Adapun perbedaannya, terdapat variabel kenyamanan pada variabel *dependent* dari peneliti Dirwan dan mengkaji keputusan nasabah menggunakan *mobile banking*, sedangkan penelitian penulis terdapat penambahan variabel keamanan pada variabel *independent* serta mengkaji minat penggunaan *mobile banking* pada variabel *dependent* nya.<sup>65</sup>

*Keenam*, penelitian Jefri Wandu, Syamsul Bachri, dan Benyamin Parubak, yang memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kegunaan, keuntungan, dan keamanan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BNI Cabang Palu. Menggunakan analisis regresi linier berganda dan ukuran sampel total 100 orang, penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasinya ialah nasabah Bank BNI Cabang Palu yang belum menggunakan *mobile banking* namun mengetahui tentang *mobile banking*. Karena belum adanya data yang akurat mengenai jumlah nasabah yang belum menggunakan *mobile banking*, maka tidak mungkin secara akurat mengestimasi populasi nasabah Bank BNI Cabang Palu secara akurat. Berdasarkan temuan studi tersebut, persepsi kegunaan, persepsi keuntungan, dan persepsi keamanan sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank BNI dalam menggunakan *mobile banking*. Adapun persamaannya, ialah sama-sama mencari pengaruh variabel keamanan terhadap minat pengguna *mobile banking*. Perbedaannya, ialah penelitian Jefri Wandu dkk. Terdapat kegunaan dan keuntungan pada variabel *independent* nya serta

---

<sup>65</sup> Dirwan, 'Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dari Sisi Kemudahan, Manfaat Dan Kenyamanan', *Journal of Management and Business*, 5.1 (2022), 323–32.

sampelnya adalah nasabah yang tidak menjadi pengguna layanan *mobile banking* namun pahan tentang *mobile banking*, sedangkan dalam penelitian penulis, pengambilan sampelnya memiliki karakter yang lebih rinci.<sup>66</sup>

*Ketujuh*, penelitian Tessa Angelina merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bersifat *asosiatif (hubungan)*, untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia TBK KCP Stabat. Penggunaan sampel pada penelitian Tessa Angelina sebanyak 80 orang yang diambil dari populasi seluruh nasabah pengguna *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat yang berjumlah 417 orang yang didapat dari pengedaran kuesioner kepada responden yakni nasabah yang menggunakan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat dan data sekundernya dari berbagai dokumentasi perusahaan *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan Antara keamanan dan ketepatan terhadap minat nasabah pengguna *mobile banking* di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Stabat. Persamaannya, yakni sama-sama menggunakan variabel keamanan pada variabel *independent* nya serta menggunakan variabel minat penggunaan layanan *mobile banking*. Sementara perbedaannya yaitu terdapat variabel ketepatan pada variabel *independent* dalam penelitian Tessa Angelina, sedangkan pada penelitian penulis memakai variabel kemudahan dan manfaat pada variabel *dependent* nya.<sup>67</sup>

### C. Kerangka Berfikir

Gagasan model teoretis yang disebut "kerangka berpikir" digunakan saat menangani pecahan masalah penelitian. Penjabaran kerangka berfikir dapat digunakan untuk mengetahui secara menyeluruh variabel-variabel yang nantinya akan diteliti.<sup>68</sup> Kerangka

---

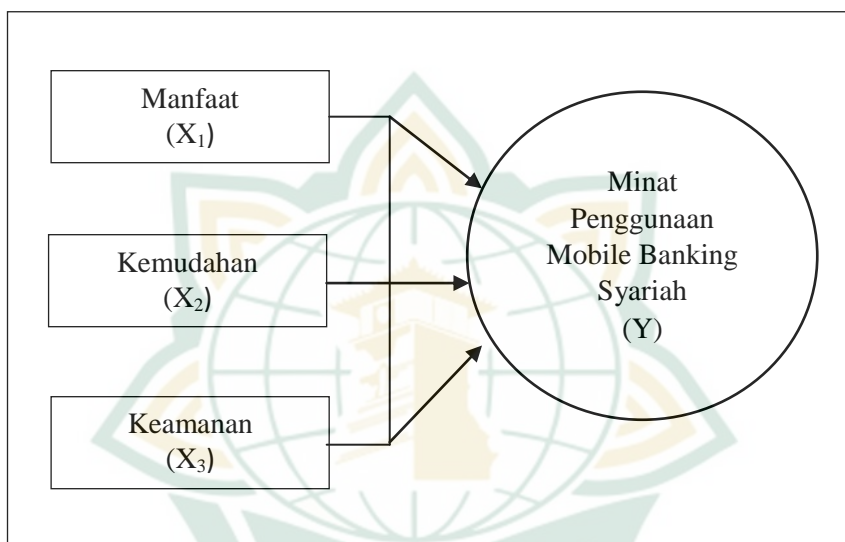
<sup>66</sup> Jefri Wandu, Syamsul Bachri, and Benyamin Parubak, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking', *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 6.1 (2020), 88–96.

<sup>67</sup> Tessa Angelina, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Stabat', 3.2 (2022), 127–41.

<sup>68</sup> Arini Nafisatun Ni'mah, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Pada Mahasiswa Di Kudus", Skripsi (Kudus: IAIN Kudus, 2022), h 48

berfikir yang dibangun peneliti berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.2. Bagan Kerangka Berfikir**



#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban, kesimpulan, atau dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, sampai dibuktikan dengan data yang telah dikumpulkan. Disebut sementara karena tanggapan semata-mata didasarkan pada teori yang bersangkutan dan bukan pada data empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data untuk memastikan kebenarannya.<sup>69</sup> Adapun hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

##### 1. Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Kudus

Manfaat penggunaan teknologi informasi ini dapat dari keyakinan seseorang akan teknologi informasi tersebut memberikan dampak positif dalam.<sup>70</sup> Misalnya pada penggunaan

<sup>69</sup> Wahyu Jalil Saputro, 'Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)' (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020). 38

<sup>70</sup> Andrian Septa Yogananda. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan

*mobile banking* yang dapat mempermudah dalam melakukan transaksi antar bank yang bisa dilaksanakan kapan saja dan dimana saja, serta memberikan keamanan pada pengguna.

Cahayani dalam penelitiannya menemukan variabel manfaat di masa pandemi Covid-19, memberikan pengaruh positif yang cukup besar terhadap minat mahasiswa dalam memanfaatkan BSI mobile. Variabel manfaat yang ditemukan dalam penelitian Larasati Dewi Hermawan et al., memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Dengan adanya penelitian tersebut, peneliti akan melakukan penelitian untuk membuktikan kebenaran variabel manfaat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat di kota Kudus dengan mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Manfaat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kabupaten Kudus.

## **2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kabupaten Kudus.**

Menurut Davis dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Ari P.D dan Warmika mengemukakan bahwa elemen yang memengaruhi kegunaan Misalkan seseorang menganggap teknologi mudah digunakan ketika melakukan sesuatu tanpa memerlukan usaha yang lebih besar.<sup>71</sup> Adanya *mobile banking* dapat memberikan kemudahan jalan untuk menerima informasi ataupun melakukan transaksi financial maupun non financial secara fleksibel yang dengan mudah diakses kapan saja dan dimana saja.

Berdasarkan penelitian Ahmad Yudin dalam skripsinya menyebutkan bahwa Ketertarikan nasabah terhadap *mobile banking* secara signifikan didorong oleh faktor kemudahan. Persamaan hasil penelitian juga ditunjukkan oleh Dirwan yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sam

---

*Instrumen Uang Elektronik*”, *Diponegoro Journal of Management*, Vol 6, no 4 (2017), h 2

<sup>71</sup> Ni Made Ari Puspita Dewi and I Gde Kt. Warmika, ‘Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Perspsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar’, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5.4 (2016), 2403.

Ratulangi. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang ditunjukkan oleh Rukma Ningrum, bahwa Minat nasabah dalam menggunakan mobile banking tidak dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian sebelumnya memiliki perbedaan mengenai kemudahan menggunakan mobile banking. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang keterkaitan antara kemudahan menggunakan *mobile banking* terhadap minat masyarakat Kabupaten Kudus, peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kabupaten Kudus.

### **3. Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat kabupaten Kudus**

Keamanan menjadi salah satu alasan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Karena sistem perbankan menangani informasi pribadi yang bersifat rahasia milik nasabah, seperti nama dan alamat mereka, keamanan sangatlah penting. Istilah ini biasa digunakan sehubungan dengan kejahatan, kecelakaan, termasuk serangan hacker atau cracker dari komputer atau berbasis internet seperti *mobile banking*. Sehingga ketika keamanan pada perusahaan meningkat, maka minat nasabah juga akan tinggi dalam menggunakan *mobile banking*<sup>72</sup>

Menurut Jefri Wandi dkk. Menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah bank BNI sebagai pengguna *mobile banking* pada BNI cabang Palu. Sedangkan penelitian oleh Mukhtisar dkk. Mempelihatkan hasil bahwa Minat nasabah dalam transaksi tidak dipengaruhi oleh variabel keamanan.

Adanya hasil penelitian yang berbeda antara penelitian Jefri Wandi dan Mukhtisar dalam mengkaji pengaruh keamanan terhadap minat pengguna *mobile banking* pada masyarakat Kudus, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan hipotesis sebagai berikut:

---

<sup>72</sup> Jefri Wandi, Syamsul Bachri, dan Benyamin Parubak, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan *Mobile Banking*", Jurnal Ilmu Persepsi Manajemen Universitas Tadulako, Vol 6, No 1, 2020, h

H<sub>3</sub> : Kemanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kabupaten Kudus.

#### **4. Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kabupaten Kudus.**

Faktor-faktor seperti manfaat, kemudahan, dan keamanan ini kemungkinan dapat mempengaruhi minat masyarakat Kudus untuk menggunakan *mobile banking* BSI. Pada penelitian Adria mengatakan bahwa manfaat dan kemudahan bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*. Kemudian, pada penelitian Vina, dkk. menyatakan bahwa kemudahan dan keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM *mobile banking* secara parsial maupun simultan.<sup>73</sup> Oleh sebab itu, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : manfaat, kemudahan, dan kemanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada masyarakat kabupaten Kudus.

---

<sup>73</sup> S. d. Winata, 'Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking', *EKONOMIKA SYARIAH Journal of Economic*, Vol. 2 , No. 2., 2.2 (2018).