

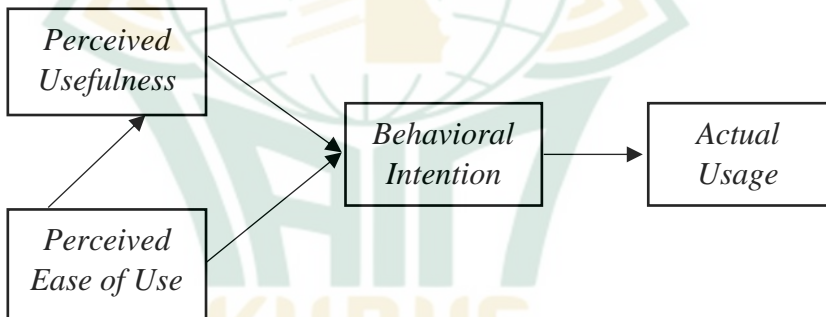
## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Deskripsi Teori

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

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *Theory Behavior Planned (TPB)*. Teori TAM dikembangkan sebagai model penerimaan penggunaan suatu sistem informasi. TAM digunakan guna memberikan gambaran serta memberikan penilaian adopsi sistem informasi, metode ini memiliki kerangka kerja untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi suatu sistem, dan kemudian juga menjelaskan bagaimana hubungan efek terkait dengan manfaat sistem informasi dan kemudahan penggunaannya.<sup>1</sup>

**Gambar 2.1**  
**Model TAM oleh Davis dan Venkatesh (1996)**



Sesuai dengan teori tersebut, penggunaan sistem sangat berdampak terhadap minat untuk menggunakan. Sedangkan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) dapat didorong oleh dua kepercayaan, yakni persepsi kegunaan penggunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Terdapat beberapa konstruk utama yang dapat mendukung teori TAM, yaitu:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Nurfiyah et al., “Analisis *Technology Acceptance Model* Pada Aplikasi Platform Perdagangan Elektronik Di Kalangan Mahasiswa,” *Teknik Informatika*, Vol. 12, No. 1 (2019), 61. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/ti/article/view/10507/pdf>.

<sup>2</sup> Andhika Bayu Pratama and I Dewa Gede Dharma Suputra, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan

- a. Persepsi Kegunaan/Manfaat (*Perceived Usefulness*)  
Persepsi kegunaan yaitu sejauhmana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja aktivitasnya. Dengan kata lain, suatu sistem teknologi informasi yang digunakan bisa menguntungkan penggunanya atau dapat memberikan pengaruh yang positif dalam aktivitas penggunanya.<sup>3</sup>
  - b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)  
Persepsi kemudahan penggunaan yaitu sejauhmana seseorang percaya dalam menggunakan suatu teknologi informasi tidak perlu adanya suatu usaha yang keras dalam penggunaannya. Suatu sistem teknologi informasi yang memiliki kemudahan dalam penggunaannya akan lebih diterima oleh pengguna.<sup>4</sup>
  - c. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude toward Using*)  
*Attitude toward using* diartikan sebagai penilaian positif ataupun negatif dari pengguna teknologi informasi mengenai ketertarikannya untuk menggunakan teknologi tersebut.
  - d. Minat Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)  
*Behavioral intention to use* diartikan sebagai suatu keinginan atau minat seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu.
  - e. Penggunaan Sistem yang Sesungguhnya (*Actual System Usage*)  
*Actualsystem usage* dapat dinilai dengan total waktu yang digunakan oleh pengguna teknologi informasi dalam berinteraksi dengan teknologi serta seberapa sering penggunaan teknologi tersebut.
- 2. Kemudahan**
- a. **Definisi Kemudahan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mudah memiliki arti yaitu tidak membutuhkan banyak tenaga atau pikiran dalam mengerjakan, tidak sukar, tidak berat, dan

---

Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik,” *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 27, No. 2 (2019): 932-933, <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>.

<sup>3</sup> Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 3 (1989), 320, <http://dx.doi.org/10.2307/249008>.

<sup>4</sup> Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” 320.

gampang.<sup>5</sup> Dengan demikian, kemudahan merupakan sesuatu yang gampang, ringan, serta tidak membutuhkan tenaga maupun pikiran yang besar dalam mengerjakannya. Sedangkan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) menurut Davis (1989) adalah “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*”, yang memiliki arti seseorang percaya dalam menggunakan suatu teknologi informasi tidak perlu adanya suatu usaha yang keras dalam penggunaannya.<sup>6</sup>

Persepsi kemudahan penggunaan yaitu pengukuran suatu kepercayaan mengenai langkah dalam mengambil suatu keputusan. Jika seseorang memiliki rasa kepercayaan bahwa sistem informasi mudah untuk dioperasikan maka ia memilih untuk menggunakannya.<sup>7</sup> Menurut Igbaria (2000), semakin tinggi tanggapan seseorang terhadap kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, maka semakin tinggi juga tingkat pemanfaatan teknologi informasi.<sup>8</sup>

Kemudahan penggunaan *mobile banking* diartikan sebagai taraf penilaian rasa percaya seorang individu bahwa dalam untuk menggunakan *mobile banking* adalah suatu hal yang mudah serta tanpa adanya banyak usaha yang sangat kuat bagi penggunanya. Kemudahan penggunaan *mobile banking* dapat diartikan bahwa layanan *mobile banking* dengan mudah untuk digunakan dan dipahami, sehingga nasabah bisa mempelajari cara untuk melakukan transaksi dengan *m-banking* dengan mudah. Kemudahan sebuah sistem

---

<sup>5</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mudah>.

<sup>6</sup> Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 3 (1989), 320, <http://dx.doi.org/10.2307/249008>.

<sup>7</sup> Alifatul Laily Romadloniyah dan Dwi Hari Prayitno, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan E-Money Pada Bank Bri Lamongan,” *Jurnal Akuntansi*, Vol. 3 No. 3 (2018): 701, <https://doi.org/10.30736/jpensiv3i3.163>.

<sup>8</sup> Heny Agustina, “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri),” *Jurnal Manajemen Kinerja*, Vol. 3 No. 1 (2017): 26, <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/kinerja/article/view/451>.

dapat mempengaruhi menggunakan dan menerima sistem tersebut.<sup>9</sup>

Islam telah mendukung adanya perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) yang telah diaplikasikan kedalam aktivitas sehari-hari. Lahirnya teknologi dipergunakan guna memudahkan segala kegiatan manusia, Allah SWT telah berfirman dalam al-qur'an surat Al-A'la ayat 8:

وَيُيسِّرْكَ لِيُسْرَىٰ

Artinya: “Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan)” (QS. Al-A'la: 8).<sup>10</sup>

Di dalam Islam, Allah telah memberikan kemudahan kepada manusia dalam melakukan segala hal. Allah SWT senantiasa memberikan keringanan kepada orang muslim sebagaimana firman Allah dalam surat al-baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran.” (QS. Al-Baqarah: 185).<sup>11</sup>

Dari kedua ayat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa Allah akan senantiasa memberikan kemudahan kepada manusia untuk mengerjakan hal apapun dalam kebaikan serta tidak diperkenankan untuk menggunakannya dalam hal keburukan, tak terkecuali dalam penggunaan sistem teknologi informasi pada *mobile banking* yang mana dalam bertransaksi secara *online* atau non-tunai sesuai dengan kebutuhan manusia. *Mobile banking* dapat digunakan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi secara non-tunai seperti transfer uang tanpa harus pergi ke ATM maupun kantor cabang terdekat sehingga dapat menghemat waktu nasabah, sehingga nasabah tidak merasa kesulitan ketika tidak memiliki waktu untuk pergi ke ATM atau kantor cabang

---

<sup>9</sup> Syamsul Hadi dan Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*,” *OPTIMUM: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, Vol. 5 No. 1 (2015): 57, <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>.

<sup>10</sup>Al-Qur'an, Al-A'la ayat 8, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2001), 591.

<sup>11</sup>Al-Qur'an, Al-Baqarah ayat 185, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2001), 28.

terdekat. Dalam memanfaatkan penggunaan *mobile banking*, nasabah tidak diperkenankan untuk menggunakannya dalam kegiatan yang di larang oleh agama.

**b. Indikator Kemudahan**

Ada beberapa indikator kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yaitu:<sup>12</sup>

1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Artinya *mobile banking* mudah dipelajari apabila seseorang melakukan transaksi atau penggunaan suatu produk maupun jasa perbankan dengan mudah dipahami sehingga tidak menimbulkan kesulitan bagi penggunanya.

2) Dapat dikontrol (*controllable*)

Artinya *mobile banking* memberikan fasilitas dan fitur yang mudah sesuai kebutuhan penggunaannya, seperti fasilitas yang tersedia dalam sistem layanan dapat berfungsi dengan baik, serta layanan *mobile banking* dapat melakukan apa saja yang diinginkan nasabah dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan sehingga dapat mempermudah penggunaannya. Dalam hal ini *mobile banking* merupakan suatu aplikasi yang diluncurkan untuk nasabah agar nasabah dapat melakukan transaksi secara non-tunai.

3) Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*)

Maksudnya fungsi dari fitur-fitur yang telah tersedia jelas dan fitur yang tersedia lengkap tanpa memunculkan persepsi lainnya. Dalam *mobile banking* tersedia berbagai macam fasilitas atau fitur yang dapat diakses oleh penggunaannya secara jelas dan mudah dipahami, sehingga pengguna *mobile banking* dimudahkan dalam menggunakannya.

4) Fleksibel (*flexible*)

Maksudnya adalah transaksi dapat digunakan atau dilakukan tidak adanya gangguan serta dapat digunakan kapanpun terlepas dari tempat dan waktu. Penggunaan *mobile banking* dapat digunakan dimana saja dan kapan saja tanpa terpaud dengan waktu.

---

<sup>12</sup> Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," 331.

- 5) Mudah menjadi terampil (*easy to become skillful*)  
Mudah menjadi terampil dimaksudkan dalam penggunaan selanjutnya konsumen dapat dengan mudah untuk melakukan akses aplikasi sesuai dengan keinginannya setelah menggunakannya. Pada saat menggunakan *mobile banking* seseorang merasakan kemudahan yang diperoleh sehingga menimbulkan rasa ingin menggunakan dalam jangka panjang.
- 6) Mudah digunakan/dioperasikan (*easy to use*)  
Artinya aplikasi dapat digunakan untuk melakukan transaksi selama dalam penggunaannya sedikit atau tanpa menimbulkan masalah/kesulitan. Dalam bertransaksi dengan *mobile banking*, nasabah tidak merasakan kesulitan terhadap penggunaannya.

### 3. Kenyamanan

#### a. Definisi Kenyamanan

Menurut Wangari dalam Laraswati (2016) kenyamanan ialah tingkat kepercayaan nasabah bahwa dalam menggunakan *mobile banking* dirasa dapat menyesuaikan kebutuhannya.<sup>13</sup> Hal tersebut berarti bahwa konsumen akan merasakan bahwa layanan *mobile banking* merupakan suatu hal yang dapat membantu merasakan kenyamanan fleksibel yang tidak melihat tempat dan waktu.<sup>14</sup> Kenyamanan yang dimaksudkan yaitu apabila nasabah perbankan melakukan akses *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, serta tidak harus mengantri lama di kantor cabang terdekat maupun ATM terdekat ketika akan bertransaksi.<sup>15</sup> Dengan menggunakan *mobile banking*, nasabah dapat bertransaksi hanya dengan mengakses *mobile banking* melalui *smartphone*, kecuali untuk melakukan pengambilan uang secara tunai.

Kenyamanan adalah salah satu faktor yang penting dari penggunaan *mobile banking*. Karena *mobile banking* nasabah bisa bertransaksi secara *online* tanpa harus melakukan

---

<sup>13</sup> Rizka Laraswati, "Pengaruh Persepsi Resiko, Kenyamanan, Biaya, Dan Kepercayaan Serta Keunggulan Relatif Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya," *STIE Perbanas Surabaya*, 2016, 4.

<sup>14</sup> Fahrul Rozi dan Mohammad Ziyad, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank BTN," 95.

<sup>15</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

antrian, seperti melakukan pengiriman uang, cek saldo, untuk membayar tagihan, dan melakukan transaksi lainnya dimanapun dan kapanpun. Selain dapat melakukan transaksi *online* dengan mudah menggunakan *mobile banking*, nasabah dapat memperoleh informasi tentang produk serta layanan perbankan lainnya melalui *mobile banking*.<sup>16</sup>

Berlandaskan dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan nasabah dapat memberikan pengaruh terhadap minat untuk menggunakan *mobile banking*. Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang diperoleh nasabah dalam penggunaan *mobile banking*, maka semakin tinggi pula nasabah untuk menggunakannya dalam berbagai transaksi perbankan secara *online* melalui *mobile banking*.

#### **b. Indikator Kenyamanan**

Terdapat beberapa indikator dari kenyamanan (*convenience*) dari penggunaan *e-banking* menurut W.C. Poon (2008), yaitu:<sup>17</sup>

- 1) Dapat diakses kapan saja dan dimana saja (*can access anytime and anywhere*)  
Maksudnya dengan menggunakan *mobile banking* nasabah bisa bertransaksi maupun mengaksesnya dimanapun dan kapanpun selama *smartphone* terhubung dengan jaringan internet. Dengan demikian, nasabah akan merasakan kenyamanan ketika menggunakan layanan *mobile banking* untuk transaksi.
- 2) Tidak ada antrian (*no queue*)  
Artinya ketika bertransaksi *mobile banking* nasabah tidak membutuhkan antrian untuk melakukan transaksi. Hal ini karena bertransaksi dengan *mobile banking* tidak membutuhkan antrian seperti ketika di kantor, transaksi non-tunai dapat dilakukan melalui *smartphone* masing-masing nasabah.
- 3) Menghemat waktu (*save time*)  
Artinya dalam penggunaan suatu sistem teknologi informasi perbankan seperti *mobile banking*, nasabah

---

<sup>16</sup> Wai-Ching Poon, "Users' Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective," *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 23 No. 1 (2008): 62, <https://doi.org/10.1108/08858620810841498>.

<sup>17</sup> Wai-Ching Poon, "Users' Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective," 64.

tidak akan memerlukan waktu banyak seperti melakukan transaksi secara langsung di bank.

- 4) Mudah untuk melakukan login (*easy login*)  
Maksudnya dalam menggunakan *mobile banking* maka nasabah akan dimudahkan pada saat melakukan login hanya dengan memasukkan *user id* dan *password*.
- 5) Mudah digunakan (*user friendly*)  
Berrati bahwa *Mobile banking* dapat digunakan dengan mudah sehingga nasabah pada saat menggunakannya mendapatkan kenyamanan.

#### 4. Fitur Layanan

##### a. Definisi Fitur Layanan

Menurut Kotler dalam Hans dan Dahlia (2015), fitur merupakan media yang dapat bersaing untuk memberikan perbedaan dengan produk lainnya. Sedangkan layanan yaitu suatu langkah atau perbuatan yang dipromosikan dari pihak satu kepada pihak yang lainnya, yang tidak memiliki wujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun.<sup>18</sup> Fitur layanan ialah salah satu faktor yang menjadikan pembeda dari perusahaan satu dengan yang lainnya, dimana hal tersebut menjadikan suatu kepercayaan bagi konsumen untuk melakukan transaksi.

Fitur layanan ialah salah satu aspek yang berguna untuk mendorong kepercayaan nasabah guna memutuskan dalam bertransaksi secara *online* maupun tidak. Menurut Steward, dkk., dalam Pavlou (2001), upaya yang dilakukan untuk mendorong kepercayaan disini adalah rasa percaya nasabah terhadap beragam fitur layanan yang lengkap pada *internet banking*. Pengguna atau konsumen akan merasa puas apabila fitur layanan yang disediakan memiliki kelengkapan fitur sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pengguna.<sup>19</sup> Bank syariah selaku penyedia layanan *mobile banking* harus berusaha untuk dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.

---

<sup>18</sup> Hans Setiawan Theriady dan Dahlia Br Ginting, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan *E-Banking* (Studi Kasus: PT. Bank BPRKS Bandung),” *Media Informatika*, Vol. 14, No. 2 (2015): 23, [https://jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/7\\_2015/0715\\_04\\_Dahlia.pdf](https://jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/7_2015/0715_04_Dahlia.pdf).

<sup>19</sup> Heny Agustina, “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri),” 26.



Fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* secara umum adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a) Layanan informasi, yaitu layanan yang disediakan pada *mobile banking* untuk mengetahui jumlah saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan lokasi ATM atau letak kantor cabang terdekat.
- b) Layanan transaksi, yaitu layanan yang disediakan dalam *mobile banking* untuk bertransaksi secara *online*, seperti mengirimkan uang, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, dan internet), pembelian (pulsa, tiket), serta beragam fitur yang lain.

Dalam *mobile banking* bank syariah, pastinya terdapat fitur layanan yang tidak ada pada layanan *mobile banking* bank konvensional, misalnya jadwal waktu shalat, menyalurkan pembayaran (zakat, infaq, dan waqaf), dan pembayaran premi asuransi takaful.<sup>21</sup>

#### **b. Indikator Fitur Layanan**

Menurut Wai-Ching Poon (2008), indikator untuk fitur layanan yaitu:<sup>22</sup>

- 1) Kemudahan untuk mengakses informasi tentang produk atau jasa  
Maksudnya dengan menggunakan *mobile banking* nasabah mendapatkan manfaat untuk melakukan akses informasi tentang produk maupun jasa yang ditawarkan oleh bank.
- 2) Mencetak laporan rekening  
Hanya dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat mengetahui dan mencetak mutasi atau laporan rekening. Dengan begitu nasabah tidak perlu mencetak laporan rekening ke kantor cabang bank terdekat.
- 3) Layanan transfer pembayaran utilitas publik  
Bank syariah pastinya menyediakan berbagai macam fasilitas yang dapat diakses nasabah melalui *mobile banking*, seperti pembayaran air, listrik, telepon.

---

<sup>20</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Ebangking*, (Jakarta: OJK, 2015), 14.

<sup>21</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah! Memahami Bank Syariah Dengan Mudah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 336.

<sup>22</sup> Wai-Ching Poon, "Users' Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective," 64.

- 4) Mengubah identitas pengguna dan password  
Maksudnya *mobile banking* terdapat fitur layanan untuk mengubah identitas pengguna dan *password*.
- 5) Keterangan saldo  
*Mobile banking* dapat digunakan untuk melakukan pengecekan saldo yang dimiliki oleh nasabah dengan mudah tanpa harus datang ke ATM terdekat.
- 6) Keterangan kartu kredit dan ATM  
Artinya *mobile banking* bank syariah telah disediakan fitur untuk melihat keterangan dari kartu kredit serta melihat lokasi ATM yang dekat dengan tempat tinggal.
- 7) Kepuasan terhadap layanan yang beragam  
Nasabah akan merasakan kepuasan terhadap penggunaan *mobile banking* ketika fitur-fitur yang tersedia beraneka ragam sesuai dengan apa yang diperlukan nasabah.

## 5. Minat Menggunakan

### a. Definisi Minat

Minat memiliki arti suatu keinginan seseorang untuk memperhatikan serta memberikan tindakan kepada orang, aktivitas maupun keadaan yang menjadi objek dari minat itu sendiri dengan rasa suka.<sup>23</sup> Menurut Komarudin dalam Nurdin, dkk (2021), minat nasabah merupakan suatu rasa lebih senang dan memiliki rasa ketertarikan terhadap suatu cara untuk mengambil keputusan oleh konsumen.<sup>24</sup> Segala sesuatu yang menarik minat orang lain belum tentu menarik minat orang tertentu selama sesuatu itu tidak berkaitan dengan kebutuhannya.

Minat dari seseorang akan timbul jika mereka dapat melihat adanya sesuatu yang mendatangkan keuntungan, dimana dari minat itu akan menghadirkan rasa puas pada dirinya. Jika kepuasan berkurang maka minat juga akan berkurang, sebaliknya jika alasan untuk menimbulkan minat terus berulang maka akan semakin tinggi juga rasa kepuasan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa minat adalah suatu proses intrinsik yang melekat pada seseorang untuk

---

<sup>23</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), 263.

<sup>24</sup> Nurdin et al., "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* di Bank Mega Syariah Cabang Palu," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1 (2021): 34, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>.

memilih dan merubahnya.<sup>25</sup> Sebagaimana yang tertuang dalam firman Allah SWT pada QS. Ar-Ra'ad ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُعَيِّرُوهُمَا بِأَنفُسِهِمْ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka” (QS. Ar-Ra'd: 11).<sup>26</sup>

Dari firman Allah SWT dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang ingin mendapatkan suatu keinginan, kesenangan atau kesukaan, maupun minat maka manusia diperintahkan untuk melakukannya dengan sungguh-sungguh agar mencapai tujuan tersebut. Misalnya, seseorang akan menggunakan *mobile banking* maka bisa dilakukan dengan cara mendaftarkan diri terlebih dahulu.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Minat**

Menurut Crow and Crow dalam Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab (2004), terdapat tiga faktor yang dapat menjadi menimbulkan minat, yaitu:<sup>27</sup>

- 1) Dorongan dari dalam diri sendiri, seperti keinginan untuk makan maka akan menimbulkan minat bekerja maupun memperoleh pendapatan, minat mengenai pengolahan makanan dan lain sebagainya.
- 2) Motif sosial, seperti minat untuk belajar maupun menimba ilmu akan hadir karena keinginan memperoleh apresiasi dari masyarakat, hal tersebut dikarenakan orang yang mempunyai ilmu pengetahuan atau wawasan yang cukup luas akan dipandang terhormat di lingkungan sekitar.
- 3) Faktor emosional, minat memiliki ikatan yang sangat berpengaruh terhadap emosi. Contohnya, jika seseorang memperoleh kesuksesan dalam suatu kegiatannya yang memunculkan perasaan senang maka akan menimbulkan minat terhadap kegiatan tersebut, sedangkan jika aktivitas

---

<sup>25</sup> Azizah Khoirun Nisa, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan *E-Banking* Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah KC Tanjungkarang)” (SKRIPSI UIN Raden Intan Lampung, 2018), 58.

<sup>26</sup> Al-Qur'an, Ar-Ra'd ayat 11, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2001), 250.

<sup>27</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), 264-265.

tersebut menimbulkan kegagalan maka dapat menghilangkan minat terhadap aktivitas itu.

### c. Indikator Minat Menggunakan

Terdapat beberapa indikator minat menggunakan menurut Davis dalam Badaruddin dan Risma (2021), diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

- 1) Keinginan menggunakan  
Adanya dorongan untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah. Sehingga sebelum menggunakan *mobile banking* seseorang sudah memiliki keinginan untuk menggunakannya.
- 2) Kepuasan setelah menggunakan  
Artinya dengan menggunakan *mobile banking* penggunaannya akan memperoleh apapun yang dibutuhkan. Sehingga nasabah atau calon nasabah akan merasakan kepuasan setelah menggunakan *mobile banking* bank syariah.
- 3) Merekomendasikan kepada orang lain  
Maksudnya nasabah yang telah menggunakan *mobile banking* bank syariah merasakan manfaat dari penggunaannya, maka dia akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah.
- 4) Akan tetap menggunakan di masa mendatang  
Maksudnya konsumen atau nasabah akan menggunakan *mobile banking* bank syariah secara berulang setelah mendapatkan manfaat dalam penggunaannya.

## 6. *Mobile Banking*

### a. Definisi *Mobile Banking*

Menurut OJK (2015) *Mobile banking* yaitu suatu layanan perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk bertransaksi melalui *smartphone* yang bisa diunduh dan diinstal dalam bentuk aplikasi.<sup>29</sup> *Mobile banking* merupakan salah satu layanan *electronic banking* atau *e-banking* yang diluncurkan perbankan guna memberikan kemudahan aktivitas nasabah dalam bertransaksi dengan nyaman yang

---

<sup>28</sup> Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)," *Margin*, Vol. 1 No. 1 (2021): 4, <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/8557>.

<sup>29</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Ebanking*, (Jakarta: OJK, 2015), 13.

dapat dimana saja dan kapan saja dengan adanya jaringan internet yang mendukung.

Secara umum, *mobile banking* dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu:<sup>30</sup>

- 1) Bersifat memberi informasi (*Informational*)  
Pada sistem ini berisikan informasi tentang produk dan layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Sistem ini memiliki risiko yang relatif rendah sebab hanya terhubung dengan *server hosting* situs serta tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank. Risiko yang bisa jadi muncul yaitu isi dari situs internet mengalami perubahan atau dikenal dengan deface. Namun risiko tersebut tidak akan menimbulkan bahaya terhadap keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan mengacak-acak informasi dari situs bank yang bersangkutan.
- 2) Bersifat komunikatif (*Communicative*)  
Pada sistem ini, nasabah akan berinteraksi dengan sistem yang ada di bank. Interaksi yang dimaksudkan berbentuk laporan transaksi, informasi saldo, pembaruan data diri nasabah, atau formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Risiko yang ditimbulkan dari sistem ini pastinya lebih besar daripada sistem yang pertama. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengawasan dan penjagaan pada sistem ini agar dapat menghindari orang menyusup atau program-program lainnya yang bisa mengganggu sistem, misalnya virus, trojan dan lain-lain.
- 3) Dapat melakukan transaksi (*Transactional*)  
Sistem ini adalah sistem yang paling lengkap dan umumnya juga memuat dari kedua sistem sebelumnya. Dalam sistem ini, memungkinkan nasabah bertransaksi secara langsung serta mempunyai risiko yang cukup besar karena adanya jalur yang langsung menuju server utama dan jaringan di bank. Oleh karena itu, dibutuhkan pengawasan dan kontrol yang tepat terhadap sistem ini. Transaksi pada sistem ini yaitu akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo atau transaksi terakhir, isi

---

<sup>30</sup> Novitasari Putri Wulandari and Nadya Noviandriani Karina Moeliono, "Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung," *Bisnis dan Iptek*, Vol. 10 No. 2 (2017): 141-142, <https://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/bistek/article/view/90>.

ulang pulsa, transfer dana, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya.

**b. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap *Mobile Banking***

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sikap konsumen terhadap penggunaan *m-banking* yang disebutkan dalam Harish (2017), yaitu:<sup>31</sup>

1) Keamanan sistem *m-banking*

Faktor utama dalam penggunaan sistem transaksi keuangan secara *online* adalah keamanan dari sistem itu sendiri. Karena nasabah akan memilih menggunakan jasa layanan *m-banking* apabila pihak yang menyediakan layanan tersebut memberikan jaminan atas keamanan dalam proses transaksi keuangan yang dilakukan. Jika hal tersebut tidak dilakukan oleh pihak penyedia layanan *m-banking* maka nasabah akan merasa ragu ketika akan melakukan transaksi.

2) Kemudahan penggunaan layanan

Faktor yang lainnya dalam menentukan nasabah sedia untuk menggunakan *mobile banking* adalah kemudahan dalam penggunaannya. Apabila nasabah dalam melakukan akses layanan *mobile banking* semakin mudah, maka semakin banyak pula peluang yang didapatkan oleh konsumen untuk kesediaannya menggunakan jasa layanan perusahaan dan juga jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

3) Privasi pengguna

Disamping kemudahan dalam penggunaannya, nasabah juga menginginkan data pribadi yang telah diberikan kepada pihak bank tidak disebarakan dengan sengaja kepada pihak lain yang dapat merugikan nasabah. Karena privasi pengguna juga menjadi faktor penentu bagi nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

4) Keandalan layanan

Layanan *mobile banking* memiliki keunggulan yaitu dapat diakses tanpa adanya ikatan waktu. Oleh karena itu, perusahaan maupun bank syariah yang menyediakan jasa

---

<sup>31</sup> Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)," (SKRIPSI UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), 15-17.

layanan *m-banking* dapat memberikan layanan tanpa diikat oleh waktu akan lebih diminati oleh nasabah.

- 5) Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan  
Faktor selanjutnya adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan perbankan. Karena semakin meningkat angka kredibilitas perbankan maka semakin meningkat juga minat nasabah dalam menggunakan jasa layanan *mobile banking* tersebut.
- 6) Kecepatan koneksi jaringan  
Pihak perbankan yang menyediakan jasa layanan *mobile banking* juga harus memperhatikan tingkat kecepatan koneksi dalam penggunaan layanan tersebut. Meskipun kecepatan koneksi jaringan bukanlah kesalahan dari sistem perbankannya akan tetapi kesalahan dari *provider* yang digunakan nasabah. Karena *provider* tergantung pada koneksi yang dapat dijangkau dari tempat tinggal nasabah.

### c. Keunggulan dan Kelemahan

Ada beberapa keunggulan dalam menggunakan *mobile banking*, diantaranya yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Mempermudah nasabah dalam menjangkau bank
- 2) Dapat diakses 24 jam
- 3) Fitur yang ditampilkan lebih mudah dipahami dan sederhana
- 4) Aman dan meminimalisir risiko penipuan
- 5) Mudah diakses meskipun koneksi internet lambat
- 6) Biaya yang dikenakan relatif lebih rendah dibandingkan dengan menggunakan internet *banking*
- 7) Jangkauan koneksi lebih luas dibandingkan dengan menggunakan *internet banking*.

Sedangkan kelemahan dalam menggunakan *mobile banking* yaitu:<sup>33</sup>

- 1) Rentan akan penipuan yang disebut *smishing*. *Smishing* merupakan kejahatan dengan cara mencuri data pribadi

---

<sup>32</sup> Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, "Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*," *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 2 (2021): 177, <https://www.jurnalfai-uikabogor.org/index.php/alinqa/article/view/892/603>.

<sup>33</sup> Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto, "Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi *Mobile Banking*," 178-179.

seseorang guna dapat masuk kedalam *account* keuangan pribadi individu dan melakukan pencurian uang dengan jumlah besar. Nasabah yang menggunakan produk layanan jasa *mobile banking* biasanya akan menerima SMS maupun telepon palsu dari seorang *hacker* dengan mengaku sebagai pegawai institusi keuangan yang selanjutnya akan bertanya mengenai informasi rekening bank milik korban.

- 2) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi dapat di retas ketika *handphone* nasabah dicuri.

## 7. Bank Syariah

### a. Definisi Bank Syariah

Bank secara bahasa berasal dari bahasa Latin *banco* yang berarti bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata tersebut menunjuk pada meja, *counter* maupun tempat untuk menukar uang (*money changer*). Maka dari itu, fungsi dasar dari bank yaitu menyediakan tempat untuk menyimpan uang secara aman serta menyediakan alat pembayaran untuk pembelian barang dan jasa.<sup>34</sup> Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>35</sup>

Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang melaksanakan aktivitas transaksi perbankan berlandaskan prinsip syariah. Menurut ensiklopedi Islam, Bank Islam atau Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang mana usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan perputaran uang yang dalam kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>36</sup>

Konsep bank syariah dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana selaras dengan prinsip-prinsip syariah tertuang pada firman Allah SWT surat Ar-rum ayat 39:

---

<sup>34</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Kedua (Jakarta: Kencana, 2009), 59.

<sup>35</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), 2.

<sup>36</sup> Ahmad Supriyadi, *Bank Syariah: Studi Praktik Perbankan Syariah Dengan Pendekatan Hukum* (Yogyakarta: STAIN Kudus & Idea Press, 2011), 13.



وَمَا آتَيْتُمْ مِّن رَّبًّا لَّيْرَبُوا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَزِيدُوا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِّن زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya: “Riba yang kamu berikan agar berkembang pada harta orang lain, tidaklah berkembang dalam pandangan Allah. Adapun zakat yang kamu berikan dengan maksud memperoleh keridaan Allah, (berarti) merekalah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya)” (QS. Ar-Rum: 39).<sup>37</sup>

Ayat diatas menjelaskan mengenai salah satu prinsip yang dilarang oleh Islam yaitu riba. Bukan hanya riba saja yang dilarang oleh agama Islam, namun ada beberapa larangan lainnya yang digunakan untuk transaksi dalam bank syariah yaitu *maysir*, *gharar*, dan *bathil*.<sup>38</sup>

Didalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya.<sup>39</sup>

Dengan demikian, bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang memiliki fungsi seperti bank pada umumnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kembali pada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan dengan pelaksanaannya berlandaskan prinsip syariah, serta berdasarkan dengan jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah atau BUS, Unit Usaha Syariah atau UUS, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS.

#### **b. Fungsi Bank Syariah**

Perbankan merupakan suatu lembaga yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Didalam sejarah perekonomian Islam, sistem

<sup>37</sup>Al-Qur'an, Ar-Rum ayat 39, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Qur'an, 2001), .

<sup>38</sup> Istiqomah, “Pengaruh Pengetahuan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi Pada Mahasiswa FEBI & Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)” (SKRIPSI UIN Raden Intan Lampung, 2019), 19.

<sup>39</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), 2.

perbankan sudah ada sejak zaman Nabi Muhammad SAW dimana pembiayaan dilakukan dengan menggunakan akad yang sesuai dengan syariah. Prakteknya seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang digunakan untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW.<sup>40</sup>

Berlandaskan pada Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, bank syariah memiliki beberapa fungsi, yaitu:<sup>41</sup>

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat.
- 2) Melaksanakan fungsi sosial berbentuk lembaga *baitul mal*, yaitu mendapatkan dana yang bersumber dari sedekah, infaq, zakat, hibah, maupun dana sosial lainnya dan mendistribusikan kepada organisasi yang mengelola zakat.
- 3) Bank syariah bisa menggabungkan dana sosial yang bersumber dari uang wakaf dan mendistribusikan kembali kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).
- 4) Dalam penerapan fungsi sosial dilakukan selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### c. Prinsip Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank syariah menggunakan beberapa asas atau prinsip, yaitu:

- 1) Prinsip Kepercayaan, yaitu keyakinan atau kesediaan nasabah dalam memberikan dana yang dimiliki kepada bank kemudian dikelola sesuai dengan syariat Islam.
- 2) Persaudaraan (*Ukhuwah*), maksudnya bank syariah dalam melakukan transaksi harus menerapkan nilai kebersamaan serta memperoleh manfaat (*sharing economics*). Nilai persaudaraan didalam transaksi syariah berdasarkan pada prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tafahum*), saling tolong menolong (*ta'awun*), dan saling menjamin (*takaful*).<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* Vol. 2, No. 1 (2021), <https://doi.org/https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>, 69.

<sup>41</sup> Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah," 7.

<sup>42</sup> Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 18.

- 3) Prinsip Kehati-hatian, maksudnya bank syariah untuk memutuskan melakukan suatu tindakan harus didasari pada kehati-hatian. Misal, ketika bank syariah memberikan pembiayaan kepada nasabah harus di nilai secara hati-hati sebab dana yang akan diberikan pada pembiayaan tersebut merupakan dana dari nasabah yang dipercayakan kepada pihak bank syariah.<sup>43</sup>
- 4) Prinsip Keadilan, maksudnya meletakkan sesuatu sesuai dengan tempatnya, menyerahkannya kepada yang memiliki hak. Dalam syariah, prinsip keadilan bisa diwujudkan dengan menjalankan sistem operasional *profit and loss sharing*, sehingga lebih adil daripada dengan prinsip bunga pada bank konvensional.
- 5) Kemaslahatan (masalah), artinya pihak bank syariah dapat memberikan kebaikan baik secara dunia dan akhirat serta spiritual ataupun material. Berarti, transaksi bank syariah harus disesuaikan pada prinsip syariah (halal) serta dapat menghadirkan manfaat untuk orang-orang (tidak berfokus pada *profit oriented* saja).
- 6) Keterbukaan (*universal*), maksudnya pada saat bertransaksi, pembaharuan atau pengaksesan bank syariah dijalankan dengan transparan. Artinya, bank syariah bisa dipergunakan untuk seluruh pihak yang terkait dengan tidak melakukan perbedaan ras, suku, agama maupun golongan.

#### d. Konsep Operasional Bank Syariah

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/1007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, operasionalisasi dan produk yang diimplementasikan oleh bank syariah, yaitu:<sup>44</sup>

- 1) Dalam melakukan penghimpunan dana yang diperoleh dari masyarakat berupa:
  - a) Tabungan yang dioperasionalkan dengan akad *Wadi'ah* maupun *Mudharabah*. *Wadi'ah* merupakan suatu titipan murni yang diberikan oleh nasabah kepada bank syariah.

---

<sup>43</sup> Yusman Alim Djasmin Maku, "Penerapan Prinsip-Prinsip Tentang Perbankan Syariah Hubungannya Dengan Otoritas Jasa Keuangan," 40.

<sup>44</sup> Yusman Alim Djasmin Maku, "Penerapan Prinsip-Prinsip Tentang Perbankan Syariah Hubungannya dengan Otoritas Jasa Keuangan," 41-42.

- b) Giro yang digunakan adalah akad *Wadi'ah*
- c) Deposito dengan menggunakan akad *Mudharabah*
- 2) Dalam kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat, yaitu dapat berupa pembiayaan dengan menggunakan akad antara lain:
  - a) *Mudharabah*, yaitu kerja sama usaha antara bank syariah (pemilih dana) dengan nasabah (pengelola dana) dimana keuntungan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati dan kerugian ditanggung oleh bank syariah.<sup>45</sup>
  - b) *Musyarakah*, yaitu kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan modal dengan keuntungan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati sebelumnya dan kerugian para pihak yang terkait sesuai dengan modal yang disertakan.<sup>46</sup>
  - c) *Murabahah*, yaitu jual beli suatu barang dimana harga awal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati oleh nasabah dan bank syariah.<sup>47</sup>
  - d) *Salam*, yaitu pembelian suatu barang dimana pembayarannya di awal dan penyerahannya dikemudian hari.<sup>48</sup>
  - e) *Istishna'*, yaitu kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang.<sup>49</sup>
  - f) *Ijarah*, yaitu akad pengalihan hak guna atas barang maupun jasa melalui sewa tanpa adanya pemindahan kepemilikan barang. Yang digunakan adalah *Ijarah Muntahiya Bitamlik*.<sup>50</sup>

---

<sup>45</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, UNISNUPRESS, 2017), 201.

<sup>46</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 206.

<sup>47</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 208.

<sup>48</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 213.

<sup>49</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 215.

<sup>50</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 218.

- g) *Qardh*, yaitu pengalihan harta kepada pihak ketiga yang dapat ditagih. Digunakan untuk membantu keuangan nasabah yang membutuhkan dana secara cepat dan berjangka pendek.<sup>51</sup>
- 3) Dalam kegiatan memberikan jasa bank lainnya dengan menggunakan akad antara lain:
  - a) *Kafalah*, yaitu jaminan yang diberikan bank syariah kepada pihak ketiga untuk menjamin kewajiban yang ditanggungnya.<sup>52</sup>
  - b) *Hawalah*, yaitu pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib membayar hutang tersebut.<sup>53</sup>
  - c) *Sharf*, yaitu transaksi antara valuta asing yang sama maupun berbeda sesuai dengan kehendak nasabah.<sup>54</sup>

**B. Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa penelitian yang dijadikan oleh penulis sebagai sumber rujukan dalam penulisan penelitian ini. Hal-hal yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian ini yaitu kemudahan, kenyamanan, fitur layanan, dan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Adapun penelitian-penelitian yang dijadikan sumber rujukan pada penelitian ini, yaitu:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah	- Penelitian menggunakan variabel bebas kemudahan dan fitur layanan.	- Terdapat variabel bebas yang tidak digunakan yaitu penggunaan teknologi informasi. Sedangkan penelitian sekarang	- Variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

<sup>51</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 221.

<sup>52</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 222.

<sup>53</sup> Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syari'ah Jilid 1*, 221.

<sup>54</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 84.

	Mandiri)”, ( <i>Jurnal Manajemen KINERJA</i> , Vol. 3 No. 1, 2017).		menambahk an kenyamanan sebagai variabel bebas. - Penelitian terdahulu mengguna kan variabel terikat minat mengguna kan internet <i>banking</i> . Pada penelitian ini minat mengguna kan <i>mobile banking</i> . - Penelitian terdahulu dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri. Sedangkan pada penelitian sekarang yaitu terhadap mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kudus.	- Variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet <i>banking</i> . - Variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan internet <i>banking</i> .
2.	Ramayani, Early Ridho Kismawadi, dan Rifyal Dahlawy	- Penelitian menggunak an variabel bebas	- Terdapat variabel bebas yang tidak	- Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif

	<p>Chalil, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>”, (<i>JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa</i>, Vol. 2 No. 2, 2020).</p>	<p>kemudahan .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan variabel terikat penggunaan <i>mobile banking</i>.</li> </ul>	<p>digunakan yaitu kepercayaan, keamanan, dan manfaat. Tetapi penelitian sekarang menambahkan variabel bebas kenyamanan dan fitur layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian terdahulu dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri. Sedangkan penelitian ini terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Kudus.</li> </ul>	<p>dan signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i>.</li> </ul>
3.	<p>Adi Pratama, Fadli Moh. Saleh, Femilia Zahra, dan Nadhira Afdhalia, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan variabel bebas kemudahan penggunaan dan kenyamanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat variabel bebas yang tidak dipakai yaitu persepsi kegunaan. Sedangkan penelitian sekarang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi</li> </ul>

	<p>(Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu)”, (<i>Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif</i>, Vol. 2 No. 1, 2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan variabel terikat minat menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> </ul>	<p>menambahkan variabel fitur layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian terdahulu dilakukan terhadap nasabah bank konvensional. Sedangkan pada penelitian sekarang dilakukan terhadap mahasiswa perbankan syariah IAIN Kudus.</li> </ul>	<p><i>mobile banking</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>.</li> </ul>
4.	<p>Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)”, (<i>Eduka: Jurnal Pendidikan</i>,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan variabel bebas kemudahan penggunaan dan fitur layanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat variabel bebas yang tidak digunakan yaitu risiko. Sedangkan dalam penelitian sekarang menambahkan variabel kenyamanan.</li> <li>- Penelitian terdahulu menggunakan variabel terikat kepuasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan</li> </ul>



	<p><i>Hukum, dan Bisnis</i>, Vol. 5 No. 1, 2020).</p>		<p>nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i>, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel terikat minat mahasiswa menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>	<p><i>mobile banking</i>. - Variabel fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>
5.	<p>Wai-Ching Poon, “<i>Users’ Adoption of e-banking services: the Malaysian Perspective</i>”, (<i>Journal of Business &amp; Industrial Marketing</i>, Vol. 23 No. 1, 2008).</p>	<p>- Penelitian menggunakan variabel bebas ketersediaan fitur (<i>feature availability</i>) dan kenyamanan (<i>convenience</i>).</p>	<p>- Terdapat variabel bebas yang tidak digunakan yaitu aksesibilitas (<i>accessibility</i>), pengelolaan dan citra bank (<i>bank management and image</i>), tarif dan biaya (<i>fees and charges</i>), privasi (<i>privacy</i>), keamanan (<i>security</i>), desain (<i>design</i>), konten (<i>content</i>), dan</p>	<p>- Variabel kenyamanan (<i>convenience</i>), aksesibilitas (<i>accessibility</i>), ketersediaan fitur (<i>feature availability</i>), pengelolaan dan citra bank (<i>bank management and image</i>), tarif dan biaya (<i>fees and charges</i>), privasi (<i>privacy</i>), keamanan (<i>security</i>), desain (<i>design</i>), konten (<i>content</i>), dan kecepatan (<i>speed</i>)</p>

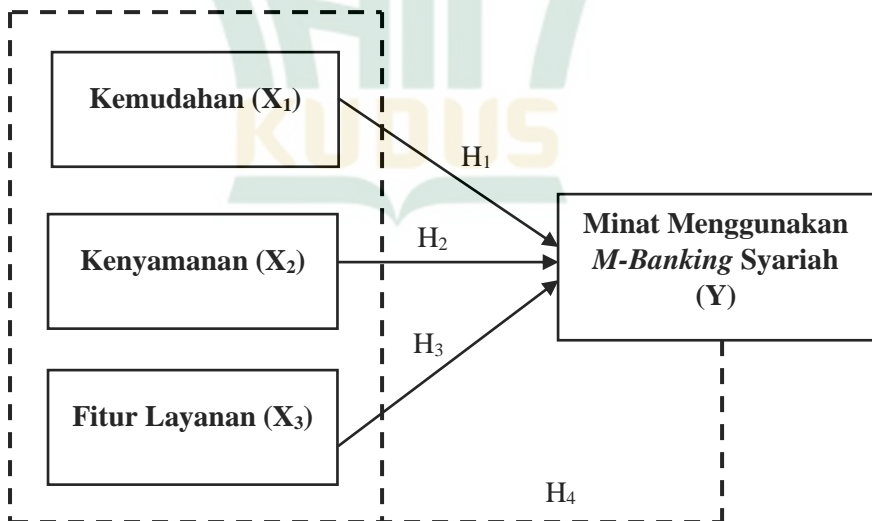
			<p>kecepatan (<i>speed</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian terdahulu menggunakan variabel terikat penggunaan <i>e-banking</i>. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel terikat menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> </ul>	<p>masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan <i>e-banking</i>.</p>
6.	<p>Dirwan, “Keputusan Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dari Sisi Kemudahan, Manfaat dan Kenyamanan”, (<i>Journal of Management &amp; Business</i>, Vol. 5 No. 1, 2022).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan variabel bebas kemudahan dan kenyamanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terdapat variabel bebas yang tidak digunakan yaitu manfaat, sedangkan pada penelitian sekarang menambahkan variabel fitur layanan.</li> <li>- Pada penelitian terdahulu dilakukan untuk mengetahui keputusan nasabah menggunakan <i>mobile</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>.</li> <li>- Variabel kenyamanan berpengaruh secara positif</li> </ul>

			<p><i>banking</i>, sedangkan penelitian sekarang untuk mengetahui minat mahasiswa menggunaka n <i>mobile banking</i>.</p>	<p>dan signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>.</p>
--	--	--	---	---

**C. Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir adalah suatu proses yang memberikan gambaran hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya yang akan diteliti. Berlandaskan pada deskripsi teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, maka penulis akan menguraikan kerangka berfikir dengan tujuan memperjelas arah dan tujuan dari penelitian yang akan dibahas. Dengan gambarannya yaitu kemudahan ( $X_1$ ), kenyamanan ( $X_2$ ), dan fitur layanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* bank syariah (Y). Maka model penelitian yang digunakan yaitu:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



Keterangan:

————— : Uji secara parsial atau uji t

- - - - - : Uji secara simultan atau uji f

H<sub>1</sub>: Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus prodi perbankan syariah angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>2</sub>: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus prodi perbankan syariah angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>3</sub>: Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus prodi perbankan syariah angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>4</sub>: Kemudahan, Kenyamanan, dan Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus prodi perbankan syariah angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

#### D. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2009) adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian. Dianggap sementara sebab tanggapan yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan dengan penelitian, belum berdasarkan terhadap fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.<sup>55</sup>

Berlandaskan pada uraian yang telah dipaparkan diatas, maka hipotesis dari penelitian ini yaitu:

- 1) Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah

Pada hasil penelitian Heny Agustina (2017) yang berjudul “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)”,<sup>56</sup> menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* yang diperoleh dari

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 64.

<sup>56</sup> Heny Agustina, “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri),” *Manajemen KINERJA*, Vol. 3 No. 1 (2017).

hasil nilai signifikansi uji t sebesar  $0,007 < 0,05$ . Hal tersebut juga selaras dengan hasil penelitian Ramayani, dkk., (2020) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*”,<sup>57</sup> yang menghasilkan kemudahan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil tersebut diperoleh dari perhitungan regresi sebesar 0,302 bertanda positif dan uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,059 > 1,661$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Berarti bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* maka semakin tinggi pula minat untuk menggunakan *mobile banking*. Artinya kemudahan dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *mobile banking* bank syariah. Dengan demikian hipotesis yang diperoleh yaitu:

H<sub>1</sub>: Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>0</sub>: Kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

2) Pengaruh Kenyamanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah

Dari hasil yang diperoleh penelitian Adi Pratama, dkk. berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu),<sup>58</sup> menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yang diperoleh dari perhitungan regresi sebesar 0,317 bertanda positif dan uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,339 > 1,672$  dengan nilai sigifikansi sebesar  $0,023 < 0,05$ . Hasil ini juga selaras dengan penelitian

---

<sup>57</sup> Ramayani, Early Ridho Kismawadi, and Rifyal Dahlawy Chalil, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*,” *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 2, No. 2 (October 15, 2020): 93–108, <https://doi.org/10.32505/jim.v2i2.2638>.

<sup>58</sup> Adi Pratama et al., “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris Pada Nasabah Perbankan Konvensional Di Kota Palu),” *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* Vol. 2, No. 1 (2019).

Dirwan (2022) yang berjudul “Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* dari Sisi Kemudahan, Manfaat, dan Kenyamanan”<sup>59</sup> menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dari perhitungan regresi sebesar 0,200 bertanda positif dan uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,243 > 1,660$  dengan nilai sigifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$ . Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang diperoleh dari penggunaan *mobile banking* maka semakin tinggi juga minat untuk menggunakan *mobile banking*. Itu berarti kenyamanan dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>2</sub>: Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>0</sub>: Kenyamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

3) Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah

Hasil penelitian dari Amatun Nur Makmuriyah, dkk. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)”,<sup>60</sup> menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan *mobile banking* yang diperoleh dari perhitungan regresi sebesar 0,374 bertanda positif dan uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,544 > 1,660$  dengan nilai sigifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ . Sejalan dengan hasil penelitian Wai-Ching Poon (2008) yang berjudul “*Users’ Adoption of E-*

---

<sup>59</sup> Dirwan, “Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dari Sisi Kemudahan, Manfaat Dan Kenyamanan,” *SEIKO: Journal of Management & Business* Vol. 5, No. 1 (2022): 323–32, <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1642>.

<sup>60</sup> Amatun Nur Makmuriyah and Kartika Marella Vanni, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang),” *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020): 37–44, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>.

*Banking Services: The Malaysian Perspective*<sup>61</sup> menyatakan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan *e-banking* yang memiliki nilai sigifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Jadi, semakin beragam ketersediaan fitur pada *mobile banking* maka akan semakin tinggi juga minat dalam menggunakan *mobile banking*. Hal ini berarti fitur layanan dapat berpengaruh terhadap minat mahasiswa menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>3</sub>: Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>0</sub>: Fitur Layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

- 4) Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Mahasiswa IAIN Kudus Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah

Setelah dilakukan uji secara parsial pada masing-masing variabel Kemudahan, Kenyamanan, dan Fitur Layanan terhadap variabel Minat Menggunakan *Mobile Banking* bank syariah, maka selanjutnya yaitu dilakukan uji secara simultan atau bersamaan dengan menggunakan uji secara simultan. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Kemudahan, Kenyamanan, dan Fitur Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

H<sub>0</sub>: Kemudahan, Kenyamanan, dan Fitur Layanan secara simultan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Kudus angkatan 2018 menggunakan *mobile banking* bank syariah.

---

<sup>61</sup> Poon, "Users' Adoption of E-banking Services: The Malaysian Perspective."