



**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

NADIA AINUL ISLAMY

NPM. 21901083041



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

2023

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang berdampak pada pesatnya kemajuan industri perbankan dan jasa keuangan beberapa tahun terakhir, menuntut masyarakat untuk memilih perbankan yang sesuai dengan kebutuhan baik perseorangan maupun pada organisasi. Masyarakat membutuhkan sesuatu yang mudah, cepat dan keamanannya tetap terjamin dalam setiap kegiatan mereka. Dengan itu perbankan mengembangkan layanan *mobile banking*. Tujuan penelitian ini sebagai analisator dan mengetahui bagaimana pengaruh keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah bank syariah indonesia pada minat menggunakan layanan *mobile banking*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang dijelaskan dengan angka dan memiliki hubungan. Penelitian ini bersifat asosiatif, penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, menarik peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab akibat, diantara variabel bebas dan variabel terikat. Sampel pada penelitian ini berjumlah 91 responden pengguna BSI *mobile banking*. Proses pengumpulan data penelitian melalui beberapa tahap yang diawali dengan penyebaran kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. proses analisis data diawali dengan proses pengujian validitas isi dan kriteria. Dilanjutkan dengan beberapa macam uji normalitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi R^2 , dan uji hipotesis T secara parsial dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan, kemudahan dan kepercayaan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan BSI *mobile banking*. Namun secara parsial variabel keamanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan.

ABSTRACT

Technological advances have had an impact on the rapid progress of the banking and financial services industry in recent years, demanding that people choose banks that suit the needs of both individuals and organizations. People need something that is easy, fast and secure in all their activities. With that banking develop mobile banking services. The purpose of this research is to become an analyzer and find out how the influence of security, convenience and trust of Indonesian Islamic bank customers on the interest in using in using mobile banking services. Thiis type of research is quantitative which is explained by number and has a relationship. This reseach is associative, According to Sugiyono (2014:55), associative research is research that aims to determine the relationship between two or more variable, drawroles, influences, and casual relationships, between independent variables and dependent variables. The sample in this study was 91 respondents using BSI mobile banking. The procees of collecting research data went thought several stages. Beginning with the distribution of questionnaires, data collection and data analysis. The procees of data anaysis begins with the procees of testing the validity of the content and criteria. Followed by several kind pof normality test, classic asumption test with includes multicollinierity test, hesteroscedasticity test, test of the coeficient of determination R^2 and test of partial hypothesis T and F . The result of this study indicate that the variables of security, convenience and trust simultaneously and significantly influence the intention to use BSI mobile banking services. However, partially the security variable does not have a positive and significant influence on the interest in using mobile banking services. The trust variable has a positive and significant influence on the interest in using mobile banking services.

Keywords: *Security, Convenience, Trust.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia berada diperingkat keempat di dunia berdasarkan jumlah penduduknya, dengan perkiraan sebanyak 273.520.000 jiwa pada tahun 2023. Berdasarkan laporan dari RISSC (The Royal Islamic Strategic Studies Centre), jumlah populasi Muslim di Indonesia diperkirakan mencapai sekitar 237.560.000 individu. Angka ini setara dengan 86,7% dari total penduduk dalam negeri (DataIndonesia.id). Keadaan ini mengindikasikan bahwa Indonesia memiliki potensi yang besar dalam mengembangkan sektor ekonomi dan keuangan berbasis prinsip syariah. Potensi yang signifikan dalam ranah keuangan syariah juga tercermin dari pertumbuhan indeks inklusi keuangan yang mengalami peningkatan, serta total nilai aset keuangan yang mengikuti prinsip syariah.

Hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) tahun 2022 mengungkapkan bahwa indeks inklusi keuangan syariah baru mencapai 12,12%, yang jauh tertinggal dibandingkan dengan indeks inklusi keuangan nasional yang mencapai 85,10% (ojk.go.id). Hal ini menggambarkan bahwa perkembangan sektor ekonomi dan keuangan syariah menghadapi tantangan yang berat. Mahendra Siregar, Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (DK-OJK), juga mengungkapkan bahwa total nilai aset keuangan syariah di Indonesia telah melampaui angka Rp2.200 triliun hingga akhir

Agustus 2022. Meski total aset keuangan syariah tumbuh pesat atau melampaui industri keuangan konvensional, namun harus terus melakukan inovasi agar semakin berkembang (cnnindonesia.com).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sekarang menjadikan sebagai indikator kesuksesan ekonomi syariah. Dengan kemunculan lembaga perbankan syariah sebagai opsi yang diminati oleh masyarakat, mayoritas masyarakat memilih lembaga keuangan syariah karena pelaksanaannya terbukti sejalan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk tercatat sebagai salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Menurut data statistik sektor perbankan syariah pada bulan Oktober 2021, PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk memiliki total 273 kantor pusat operasional dan cabang, serta 985 kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia (OJK, 2021).

Industri keuangan syariah Indonesia mengalami perkembangan yang positif selama dua dekade terakhir dengan beberapa pencapaian signifikan. BSI terbentuk melalui penggabungan dari tiga entitas perbankan syariah utama, yakni Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah. Pada tanggal 01 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, ketiga bank tersebut resmi bergabung dan membentuk Bank Syariah Indonesia. Langkah ini diambil dengan harapan mampu menghadirkan layanan yang lebih komprehensif dan kapasitas modal yang lebih kuat (Amelia, 2022).

Perkembangan teknologi telah memberikan dampak signifikan pada percepatan pertumbuhan sektor perbankan dan layanan keuangan dalam beberapa tahun terakhir. Ini mendorong masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang cocok dengan kebutuhan mereka, baik dalam tingkat pribadi maupun organisasional. Industri perbankan Indonesia saat ini telah berkembang pesat, terutama dengan pertumbuhan industri perbankan syariah yang semakin luas dan maju. Dalam sektor keuangan peran teknologi memiliki kepentingan krusial karena tiap kemajuan dalam sistem perbankan harus disokong oleh perkembangan teknologi dan informasi. Kemajuan yang signifikan dalam teknologi dan informasi berdampak luas pada seluruh bidang kehidupan, termasuk kebiasaan dan tingkah laku masyarakat. Teknologi informasi menjadi salah satu komponen integral dalam kehidupan masyarakat, yang mempengaruhi beragam aspek dan berbagai segi, termasuk dalam perdagangan, dimensi sosial, ekonomi dan komunikasi.

Ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan hal yang sederhana, cepat, dan tetap aman dalam segala aktivitas mereka. salah satu faktor penting adalah penggunaan sistem pembayaran elektronik. Di era digital, sistem pembayaran elektronik memberikan berbagai manfaat yang diinginkan oleh masyarakat. Inovasi yang dipersembahkan oleh sektor perbankan diharapkan dapat menjaga kesetiaan pelanggan, sehingga pelanggan enggan beralih ke lembaga keuangan lain. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, sektor perbankan mengembangkan teknologi informasi juga telah menghasilkan konsep perbankan online, yang umumnya dikenal sebagai layanan M-banking.

Layanan ini dapat dijelaskan sebagai aktivitas perbankan yang dilakukan melalui platform internet (Ismail, 2011).

Pengguna layanan perbankan daring di Indonesia wajib mematuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas yang menyediakan kemudahan dalam mengakses informasi terbaru dan melakukan transaksi keuangan secara instan. Dengan menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa perlu mengunjungi cabang bank, yang akhirnya berujung pada penghematan waktu dan biaya. Mencakup berbagai transaksi seperti mentransfer dana antara rekening dan bank, yang dapat dilakukan melalui layanan perbankan seluler, pemeriksaan saldo serta pembayaran tagihan seperti PLN dan BPJS.

Keunggulan bagi nasabah yang memanfaatkan *mobile banking* adalah menerima informasi secara cepat, efisien, dan optimal. Layanan jasa perbankan mengacu pada rangkaian layanan yang diberikan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan transaksi mereka. Bank memiliki niat untuk menawarkan beragam produk jasa kepada nasabahnya dengan tujuan memberikan pelayanan dari pihak bank sendiri. Ini pada akhirnya akan berkontribusi positif terhadap pendapatan yang berasal dari produk jasa perbankan, yang sering dikenal sebagai pendapatan berbasis biaya *fee based income* (Safitri, 2022).

Minat mencakup sudut pandang yang mempengaruhi cara seseorang berpikir untuk mencapai tujuan tertentu. Ketika seseorang memiliki minat terhadap sesuatu, mereka cenderung memberikan perhatian lebih pada hal

tersebut dan merasa senang saat berhasil memperolehnya. Ketika objek memiliki nilai atau manfaat bagi seseorang, minat muncul untuk menggunakannya guna kenyamanan dan kepuasan contohnya dalam penggunaan layanan perbankan berbasis online. Apabila seseorang melihatnya sebagai sesuatu yang menarik dan memuaskan, mereka cenderung ingin menggunakannya. Terdapat banyak faktor yang bisa memengaruhi ketertarikan seseorang terhadap penggunaan layanan keuangan perbankan syariah, termasuk pertimbangan mengenai keamanan, kemudahan dan kepercayaan (Tjini dan Baridwan, 2013).

Kekhawatiran utama yang dirasakan nasabah muncul pada saat mereka melakukan transaksi melalui layanan perbankan daring atau *mobile banking* adalah ketidakmampuan untuk sepenuhnya mengendalikan kerahasiaan informasi pribadi, yang berpotensi mengakibatkan penyalahgunaan data. Dalam proses bertransaksi di sektor perbankan, pentingnya menjaga keamanan sistem menjadi hal yang harus senantiasa diutamakan karena hal ini memiliki dampak terhadap keinginan nasabah dalam memanfaatkan beragam produk keuangan perbankan. Pengembangan sistem keamanan untuk layanan *mobile banking* bertujuan untuk mencegah, mengatasi, dan menjaga integritas sistem informasi dari potensi risiko dan aktivitas ilegal. Tingkat keamanan yang dirasakan oleh klien menjadi faktor paling penting yang memengaruhi sejauh mana ketertarikan mereka dalam menggunakan layanan perbankan melalui *smartphone* (Safitri, 2022).

Salah satu bentuk perlindungan yang disediakan oleh bank dalam salah satu aplikasi perbankan seluler adalah melalui dua lapisan keamanan, yaitu kata sandi dan PIN yang dibuat oleh masing-masing nasabah. Ini memastikan bahwa hanya pencipta PIN yang memiliki pengetahuan mengenai akses tersebut. Meskipun demikian, terdapat potensi risiko yang perlu diwaspadai dalam penggunaan layanan perbankan seluler. Ancaman seperti pencurian data nasabah melalui internet yang dilakukan oleh para peretas (*hacker*) masih merupakan keprihatinan bagi nasabah yang memanfaatkan layanan perbankan seluler. Contoh kasus kejahatan *cyber* pada tahun 2015 mencakup serangan terhadap beberapa layanan perbankan internet yang menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah akibat manipulasi data melalui *browser*, yang juga dikenal sebagai *man in the browser* (Budi Raharjdo, 2017).

Data dari perusahaan keamanan siber global Kaspersky (Noer Qomariah dkk., 2021) menunjukkan bahwa selama tahun 2021, negara-negara di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, mengalami peningkatan sebesar 60% dalam tingkat kejahatan siber atau *cyber crime* yang berhasil terdeteksi. Dalam penelitian Pambudi (2014) menunjukkan bahwa keamanan berdampak positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan *mobile banking*. Namun, hasil studi oleh Mukhtisar dkk (2021) berpendapat sebaliknya, bahwa faktor keamanan tidak berdampak bagi minat nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa dalam memanfaatkan teknologi informasi, mereka tidak perlu bersusah

payah, melainkan mampu melakukannya dengan mudah (Nurdin *et all*, 2021). Namun, pada kenyataannya, masih terdapat individu yang mengalami kesulitan dan belum dapat merasakan manfaat dari penggunaan layanan perbankan seluler. Kesulitan ini terutama muncul saat pertama kali mendaftar layanan perbankan seluler. Seluruh proses ini dilaksanakan secara daring dengan mengisi berbagai data yang diperlukan. Saat ini, banyak nasabah yang merasa bingung dan memerlukan bantuan dari staf bank.

Tantangan lain muncul saat jaringan seluler bermasalah, yang mengakibatkan kesalahan saat proses transaksi, permintaan yang tidak diproses, dan kadang saldo berkurang atau terdebit tanpa sebab yang jelas. Faktor-faktor seperti ini mengurangi kepercayaan nasabah terhadap kemudahan dan keamanan dalam memanfaatkan layanan perbankan seluler (Febrianti, 2020). Hasil penelitian terdahulu oleh Wardani (2021), Menjelaskan bahwa adanya kemudahan memiliki dampak positif dan penting terhadap keputusan untuk melakukan transaksi. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurdin, 2021) menyimpulkan bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan untuk bertransaksi melalui layanan perbankan seperti *mobile banking*.

Ada faktor lain yang juga mempengaruhi minat masyarakat menggunakan *mobile banking* yaitu kepercayaan. Kepercayaan adalah suatu sikap atau keyakinan seseorang terhadap orang lain maupun organisasi. Yang diartikan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan *mobile banking* adalah keyakinan nasabah terhadap pihak bank dalam segala transaksi

perbankan yang digunakan. Dalam menjaga kepercayaan nasabah, pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik, seperti contoh dalam sistem keamanan (Safitri, 2022). Menurut Mawey dkk (2018) yang dikutip oleh (Widyawati, 2022) yang menyatakan, bahwa kepercayaan merupakan kesediaan konsumen mempercayai atau mengandalkan merek dalam situasi risiko karena adanya harapan bahwa merek tersebut memberikan hal positif. Kepercayaan adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi konsumen yang memiliki orientasi hubungan tinggi terhadap organisasi (Kurniawan *et all.*, 2021).

Sebagai contoh, situasi nasabah menjadi lebih rentan terhadap serangan penipuan Smishing. Angka transaksi penipuan melalui aplikasi smartphone telah mengalami peningkatan sebesar lebih dari 600% sejak tahun 2015. Sekitar 89% dari total kerugian akibat penipuan digital berasal dari kasus pengambilalihan akun. Sekitar satu dari setiap 20 upaya penipuan berkaitan dengan aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab yang memadai. Secara rata-rata, terdapat sekitar 82 aplikasi baru yang diluncurkan setiap harinya. Pada tahun 2019, terdapat 14.392 pelanggaran terkait penipuan smartphone, yang mengakibatkan kerugian senilai \$40.000.000. Temuan ini disampaikan oleh Letic (2020) sebagaimana dikutip dalam penelitian oleh Widyawati (2022). Salah satu permasalahan yang muncul adalah tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan melalui perangkat seluler karena terdapat beberapa isu di atas. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang unggul dapat membantu konsumen merasa bahwa mereka mendapatkan nilai setimpal

dengan apa yang telah mereka investasikan untuk mendapatkan layanan yang diharapkan, seperti yang dijelaskan oleh Mahpudin & Purnamasari (2018).

Nurhayati (2019) menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif antara faktor keamanan dan kepercayaan terhadap niat mahasiswa untuk menggunakan layanan perbankan daring. Menurut hasil penelitian Widodo dan Susanto (2018), keamanan memiliki peranan krusial dalam memperkuat tingkat kepercayaan konsumen. Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi keamanan, maka akan semakin meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen. Wardani, (2021) menyatakan pengaruh kepercayaan terhadap pengambilan keputusan bertransaksi melalui *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Farina, dkk (2016) yang berpendapat bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi melalui *mobile banking*.

Dari uraian yang telah dijelaskan, terlihat bahwa faktor-faktor yang paling mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan melalui ponsel adalah faktor keamanan, kemudahan, dan tingkat kepercayaan. Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan studi sebelumnya karena beberapa hasil dari penelitian sebelumnya tidak konsisten. Terdapat beberapa aspek yang membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya. Peneliti telah memasukkan variabel keamanan yang tidak ada dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada perusahaan Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Pemilihan perusahaan ini didasari oleh fakta bahwa Bank Syariah Indonesia telah memiliki ketenaran yang luas di kalangan

masyarakat dan merupakan hasil dari gabungan tiga perusahaan Bank Syariah milik BUMN yang memiliki nasabah di seluruh Indonesia. Karena alasan ini, peneliti dapat mengamati aktivitas nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui layanan *mobile banking* di bank tersebut.

Minat mahasiswa dalam menggunakan layanan *mobile banking* akan menjadi topik yang dibahas oleh peneliti dalam studi ini. Fokus penelitian akan mengarah pada bagaimana nasabah dapat secara optimal menerima dan mengaplikasikan layanan *mobile banking* dari BSI. Model teoritis yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan ini adalah teori *Technology Acceptance Model* yang pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Teori TAM sering digunakan untuk menguji bagaimana teknologi diterima dalam berbagai situasi dan sistem. Konsep ini juga memberikan penjelasan yang kuat dan mudah dipahami mengenai bagaimana penerimaan nasabah dalam penerimaan teknologi menurut Davis yang dikutip oleh Hanif Astika (2017: 24-29). Maksud dari penelitian ini adalah mengaplikasikan kerangka kerja teori *Technology Acceptance Model* untuk memahami sejauh mana minat mahasiswa terhadap layanan perbankan berbasis seluler. Model TAM ini, akan membantu perusahaan perbankan untuk mengetahui keinginan nasabahnya (Ratnaningrum, 2022).

Berdasarkan penjelasan tersebut dan hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai sejauh mana dampak faktor keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap minat memanfaatkan layanan perbankan. karena alasan

tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini, antara lain:

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi bidang Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang perkembangan dalam bidang ilmu pengetahuan, teori TAM, sistem IT terutama dalam konteks studi perbankan syariah yang merupakan bagian integral dari ekonomi islam.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Harapannya, penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi atau acuan dalam penelitian selanjutnya di ranah perbankan syariah, khususnya yang menyangkut teknologi informasi, keamanan, kemudahan dan kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat bagi sektor perbankan adalah harapan penelitian ini, khususnya Bank

Syariah Indonesia (BSI) untuk dapat merumuskan strategi perbankan guna mempertahankan keunggulan kompetitif layanan *mobile banking*.

2. Bagi Nasabah

Diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dari hasil penelitian ini mengenai pentingnya literasi bagi pengguna *mobile banking* dan bermanfaat dalam bertransaksi pembayaran non tunai dengan menggunakan *mobile banking*. Sehingga dapat mempertahankan keunggulan dan meningkatkan kualitas sistem *mobile banking* yang mudah dipahami, digunakan dan dapat dipercaya.

3. Bagi OJK

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran dan penyempurna peraturan perundang-undangan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang dikeluarkan dengan Nomor 12/POJK.03/2018 tahun 2018 membahas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh Bank Umum.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana faktor-faktor seperti Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan berdampak pada keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Setelah melakukan analisis data menggunakan model regresi linier berganda, ditemukan hasil berikut:

1. Secara simultan variabel bebas yang terdiri dari keamanan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile banking*.
2. Secara parsial, variabel keamanan variabel keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile banking*.
3. Variabel Kemudahan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan BSI *mobile banking*.
4. Variabel Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan BSI *mobile banking*.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan peneliti dalam penelitian yang dilakukan diantaranya:

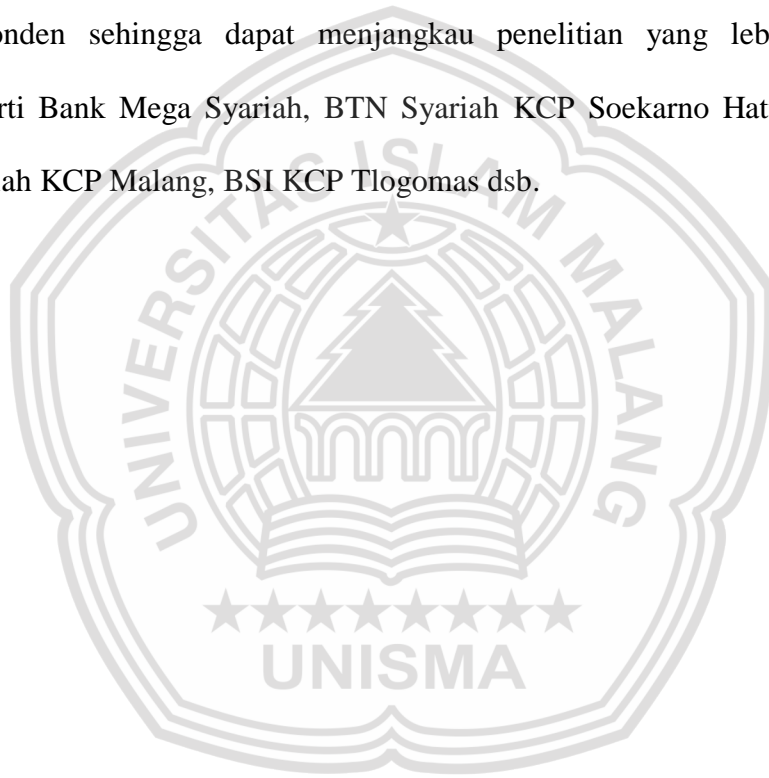
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk dan jasa penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu keamanan, kemudahan, dan kepercayaan. Namun terdapat berbagai faktor lain yang juga memiliki dampak terhadap minat nasabah dalam memilih produk dan layanan.
2. Hasil penelitian yang diperoleh dari para partisipan dikumpulkan melalui *google form* menggunakan kuesioner, namun mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi sebenarnya dari partisipan tersebut.
3. Terbatasnya jumlah responden pada penelitian ini, yang mencakup jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2019 yang pernah menggunakan layanan BSI *mobile banking*.

1.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan pada penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan beberapa saran, diantaranya:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan BSI *mobile banking* persepsi manfaat (Nursiah, 2022 dan Pranoto, 2020), persepsi kegunaan (Sulmi, 2021), variabel teknologi informasi (Fitriyani, 2021), dan variabel ketepatan (Anggelina, 2022).

2. Bagi peneliti selanjutnya, alangkah baiknya jika menambahkan metode penelitian lain seperti metode penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara, Melakukan survei langsung di lokasi serta metode lainnya untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dari setiap partisipan.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya khususnya dalam kajian yang sama untuk menyempurnakan penelitian dengan menambahkan kriteria responden sehingga dapat menjangkau penelitian yang lebih luas. Seperti Bank Mega Syariah, BTN Syariah KCP Soekarno Hatta, BCA Syariah KCP Malang, BSI KCP Tlogomas dsb.



DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2019). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1.
- Amelia, A. (2023). *Pengaruh Teknologi, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah BSI dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PALOPO)*. <http://repository.iainpalopo.ac.id/>
- Bakhtiar, M. R., & Kartika, E. (2020). *Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri*. 6(3), 156–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. [https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Budi+Darma,+Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+\(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi%0ALinier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+t,+Uji+F,+R2\),\(+GUEPEDIA,+2021\)&source=bl&ots=](https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Budi+Darma,+Statistika+Penelitian+Menggunakan+SPSS+(Uji+Validitas,+Uji+Reliabilitas,+Regresi%0ALinier+Sederhana,+Regresi+Linier+Berganda,+Uji+t,+Uji+F,+R2),(+GUEPEDIA,+2021)&source=bl&ots=)
- Dehi, A. (2016). *Meningkatkan Minat dan Motivasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Melalui Metode Quantum Di Kelas VIII SMP Negeri 2 Limboto*. 03(1), 1–23.
- Eli safitri, N. (2022). *Pengaruh Kemudahan Akses, Trust, Keamanan Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank BSI KCP Kencong [UIN KHAS JEMBER]*. http://digilib.uinkhas.ac.id/15353/1/NINDI_ELI_SAFITRI_E20181081_tanggal_25.pdf
- Faizah, N. (2021). *Pengaruh Kemanfaatan, Keamanan, dan Kemudahan Penggunaan Layanan Virtual Buka Rekening Online BSI terhadap Minat Transaksi Nasabah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)*. Perpustakaan IAIN Kudus. <http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/6422>

- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Hermawan, D. L. (2020). *ANALISIS MINAT MENGGUNAKAN BRI MOBILE (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Sukabumi)*.2020-06-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EEB.2020.v09.i06.p03>
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.24256/dinamis.v2i2.1254>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Mulyana, Y. F. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Online (Studi pada Toko Online OLX.Co.id). In *Admin Manajemen FE* (Vol. 12, Issue 1). <http://eprints.uny.ac.id/41479/>
- Nirwana, B. E. (2021). *Pengaruh Tingkat Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank NTB Syariah Untuk Pembayaran Online Shop* (Issue March) [UIN Mataram]. <http://etheses.uinmataram.ac.id/id/eprint/2369>
- Nurdin. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu*. 2(Vol 2 No 1 (2020)), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nursiah. (2022). Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(No 1 (2022)), 91–100.

<https://doi.org/10.29264/jakt.v19i1.10711>

Pranoto, M. O. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis Majalah Ilmiah*, 8(No 1 Thn VIII Januari 2020), 1–9. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>

Sari, F. H. (2021). *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC Semarang di Tengah Pandemi Covid-19* (Vol. 19) [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO]. <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/17637>

SATRIO PRASUKO, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang Veteran*. Repository UIN RADEN FATAH PALEMBANG. <http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/7725>

Yulia, W. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 19, 134–158. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>

UNISMA