

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah dengan Budaya Sebagai Variabel Moderasi” yang ditulis oleh Adela Mulia Prastuti, NIM. 126401203104, Jurusan Ekonomi, Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan dosen pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan layanan *mobile banking* syariah telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. *banking* syariah. Namun masih terdapat beberapa hambatan yang menghambat penggunaannya, hambatan tersebut adalah kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan masyarakat. Kemudahan penggunaan merujuk pada kemampuan teknologi yang digunakan dalam layanan *mobile banking* syariah, seperti kemampuan *transfer* uang, pembayaran. Risiko merujuk pada ancaman yang dapat terjadi ketika menggunakan layanan *mobile banking* syariah, seperti keamanan data dan kerahasiaan transaksi. Kepercayaan masyarakat merujuk pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan *mobile banking* syariah dan keamanan yang ditawarkan. Budaya sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini berarti bahwa budaya dapat mempengaruhi bagaimana masyarakat memandang kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan terhadap layanan *mobile banking* syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kemudahan penggunaan, risiko, dan kepercayaan masyarakat mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking* syariah dengan budaya sebagai variabel moderasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan data kuisisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan *outer model* (pengukuran) dan *inner model* dengan bantuan software *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) Versi 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah. Risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah. Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah berpengaruh secara signifikan terhadap budaya. Budaya berpengaruh secara signifikan memoderasi Kemudahan penggunaan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah. Budaya tidak berpengaruh secara signifikan memoderasi Risiko terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah. Budaya berpengaruh secara signifikan memoderasi kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah.

**Kata kunci** : Budaya, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, *Mobile banking*, Risiko.

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Influence of Ease of Use, Risk and Public Trust on the Use of Sharia Mobile Banking Services with Culture as a Moderating Variable" written by Adela Mulia Prastuti, NIM. 126401203104, Department of Economics, Sharia Banking study program, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung with supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, MEI*

*This research is motivated by the fact that the use of sharia mobile banking services has increased significantly in recent years. People use mobile banking services to carry out transactions, especially those aged 21-24 years in daily transaction activities by utilizing the features available on sharia mobile banking services. However, there are still several obstacles that hinder its use, these obstacles are ease of use, risk, and public trust. Ease of use refers to the technological capabilities used in sharia mobile banking services, such as the ability to transfer money, payments, etc. Risk refers to threats that may occur when using sharia mobile banking services, such as data security and transaction confidentiality. Public trust refers to the level of public trust in sharia mobile banking services and the security offered. Culture as a moderating variable in this research means that culture can influence how people view ease of use, risk and trust in sharia mobile banking services. Culture can influence how people understand and interpret the information provided by sharia mobile banking services, as well as how people decide to use these services. Therefore, this research aims to analyze ease of use, risk, and public trust influencing the use of sharia mobile banking services with culture as a moderating variable.*

*The method used in this research is a quantitative method. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and questionnaire data. The data analysis technique in this research uses an outer model (measurement) and an inner model with the help of Smart Partial Least Square (SmartPLS) Version 4 software.*

*The research results show that: Ease of use has a significant effect on the use of Sharia Mobile Banking Services. Risk does not significantly influence the use of Sharia Mobile Banking Services. Public Trust has a significant influence on the Use of Sharia Mobile Banking Services. The use of Sharia Mobile Banking Services has a significant influence on culture. Culture has a significant moderating effect on ease of use on the use of Sharia mobile banking services. Culture does not significantly moderate the risk of using Sharia mobile banking services. Culture significantly influences public trust in the use of Sharia mobile banking services.*

**Keywords:** *Culture, Ease of Use, Trust, Mobile banking, Risk.*