

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin marak dan terjadi sangat pesat saat ini telah menyebabkan munculnya suatu aplikasi-aplikasi bisnis yang berbasis internet perbankan disebut dengan *electronic* atau *Electronic Banking* (E- banking)<sup>2</sup>. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC) atau *Point of Sales* (POS), *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*<sup>3</sup>.

Menurut data BPS dari hasil pendataan Survei Susenas 2022, 66,48 persen penduduk Indonesia telah mengakses internet di tahun 2022 dan 62,10 persen di tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak

---

<sup>2</sup> Andi Fauziah and Tenrypada, 'Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Resiko Terhadap Penggunaan *e-banking* (Survei Pada Nasabah BRI Syariah Di KotaPalu)', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2021), 74–81.

<sup>3</sup> Aditya Wardhana, *E-Banking* (Kota Bandung Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia, 2021).

terlepas dari pesatnya perkembangan telepon seluler. Pada tahun 2022 tercatat 67,88 persen penduduk di Indonesia telah memiliki telepon Seluler. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2021 yang mencapai 65,87 persen.

Peningkatan pengguna internet serta layanan digital di beberapa *platform* di Indonesia menjadi salah satu awal mula perbankan di Indonesia menerapkan bantuan internet dalam memberikan layanan jasa kepada nasabah, sehingga terciptanya beberapa layanan digital Bank yang menggunakan jaringan internet di perbankan.<sup>4</sup> Layanan digital pada perbankan lebih dikenal dengan istilah *E-Banking* yang merupakan salah satu fitur layanan digital yang disediakan oleh pihak Bank untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, produk serta menggunakan layanan perbankan lainnya dengan menggunakan jaringan internet pribadi ataupun umum. Peningkatan pengguna layanan digital terjadi dikarenakan nasabah beralih dari transaksi dengan menggunakan uang tunai ke transaksi digital untuk memudahkan transaksi jual beli suatu barang baik secara langsung maupun tidak.<sup>5</sup>

Teknologi telah membuat kenyamanan bagi bank dan nasabah untuk dapat mengakses dengan mudah dengan melakukan *log in* ke

---

<sup>4</sup> Theodoros Theodoridis and Juergen Kraemer, *STATISTIK TELEKOMUNIKASI INDONESIA 2022* (Jakarta: Badan Pusat Statistik (BPS), 2022).

<sup>5</sup> Nur Aisyah Febriani Pasaribu, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta (*Analysis of the Effect of the Quality Mobile Banking Services on the Level of Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia S*'), 2020.

website. Dengan *e-services* memberikan berbagai layanan yang lebih luas seperti kapabilitas perencanaan keuangan, kalkulator pinjaman, alat analisis investasi, pembayaran pajak daring, dan lain sebagainya. Perkembangan teknologi informasi dalam bentuk *electronic banking (e-banking)* mengubah seluruh transaksi perbankan di jaman modern sehingga perbankan melakukan investasi dalam teknologi informasi, *e-banking* memegang peranan penting dalam memberikan layanan perbankan dengan cara yang termurah, memberikan fasilitas pergerakan perpindahan dana di dalam negeri maupun hingga ke luar negeri, kemudahan akses baik melalui *personal computer (PC)*, *personal digital assistant (PDA)*, *mobile device (gawai)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, dan lain sebagainya dengan menggunakan koneksi internet. *E-Banking* dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok besar yaitu<sup>6</sup> : *E-Banking Based on Conventional Cannel* yaitu perangkat bertransaksi yang dimiliki pihak Bank seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Command Prompt (CDM)* dan *E-Banking Based on Personal Channel* yaitu perangkat bertransaksi yang dimiliki individu nasabah seperti *Internet Banking* dan *Mobile Banking*

Layanan *mobile banking* untuk memudahkan *transaksi* nasabah.

Tujuannya agar nasabah semakin mudah menggunakan layanan dan

---

<sup>6</sup> J Kamarudin, N Nursiah, 'Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)', *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1.2 (2022), 11–18

transaksi, Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan transaksi nasabah pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan teknologi. *Mobile banking* menjadi salah satu solusi yang dikembangkan oleh bank, Sejak masuknya pandemi *covid-19* 2020 dan adanya perintah untuk melakukan segala aktivitas dari rumah (*lockdown*), banyak nasabah yang memilih menggunakan *mobile banking*. Pasalnya banyak kebutuhan yang harus dipenuhi tanpa keluar darirumah seperti belanja kebutuhan pokok dan lain sebagainya.

Bank menyediakan layanan *m-banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui *m-banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Transaksi *m-banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kecuali transaksi setoran dan tarik tunai.<sup>7</sup>

Nasabah memilih menggunakan *mobile banking* dalam membantu kebutuhan *transaksinya* tanpa harus keluar rumah dan mengantri di bank atau ATM seperti membayar tagihan kartu kredit, *mentransfer* uang, memutasi rekeningtabungan, mengecek suku bunga,

---

<sup>7</sup> Melfi Adelia, 'Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1.

membeli pulsa, dan membayar iuran rumah tangga. Namun ternyata hanya nasabah tertentu yang mengerti atau ingin memakainya fitur yang ada. Oleh karena itu, tentu akan menimbulkan fungsi tidak bermanfaat pada fitur yang berlebihan yang terdapat di dalam aplikasi *mobile banking* tersebut, bahkan masih banyak nasabah yang tidak puas dan mengeluhkan penggunaan *mobile banking*. *mobile banking* sangat menguntungkan bagi nasabah bank, termasuk penghematan biaya, dan waktu serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah bank.

Kemudahan penggunaan dapat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain.<sup>8</sup> Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Selain kemudahan, risiko juga dapat menjadi faktor dalam layanan *mobile banking* Syariah. Tingkat risiko juga menjadi salah satu yang diperkirakan menjadi faktor nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Dimana dapat kita ketahui bahwa segala hal yang menyangkut dengan

---

<sup>8</sup> Abi Fadlan, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)', *Photosynthetica*, 2.1 (2018), 1–13.

jaringan sosial pasti memiliki risiko. Banyak masyarakat yang beranggapan melakukan transaksi secara *online* sangat berisiko, baik dari segi jaringan, terjadinya kesalahan sistem dan lain sebagainya. Banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung atau mendatangi cabang bank untuk menghindari segala risiko yang ditakutkan

Penggunaan aplikasi *Mobile Banking* memiliki risiko-risiko yang mampu terjadi. Dalam praktik penggunaan aplikasi *Mobile Banking*, terdapat risiko yang mungkin terjadi pada saat melakukan pengisian pulsa, namun setelah melakukan transaksi ternyata pulsa yang dibeli tidak masuk dan harus melapor ke pihak bank untuk dilakukannya proses pengembalian dana. Praktik lain yang mungkin juga terjadi adalah saat uang sudah ditransfer dan mengalami mutasi tetapi uang yang ditransfer belum sampai, hal ini dapat merugikan pihak nasabah dan juga bank itu sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami & Herawati menunjukkan bahwa kesadaran risiko memiliki dampak positif pada minat dalam transaksinontunai salah satunya *Mobile Banking*.<sup>9</sup> Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap minat

---

<sup>9</sup> Ni Wayan Asih Budi Utami and Nyoman Trisna Herawati, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Transaksi NonCash Pada PT BRI (Persero) Tbk (Studi Kasus: Mahasiswa Prodi S1 Akuntansi Undiksha)', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 11.2 (2020), 2614–1930.

transaksi non tunai. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengurangi risiko tersebut melalui manajemen risiko yang efektif.

Risiko dalam penggunaan Mobile Banking harus diminimalisir agar tidak terjadinya gangguan sistem, gangguan koneksi atau adanya hambatan lainnya (errorsystem) sehingga para nasabah tidak kehilangan waktu untuk melakukan transaksi berulang kali, dan juga dapat meningkatkan kepercayaan dari nasabah serta naiknya minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* saat melakukan transaksi.

Kepercayaan masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menentukan penggunaan terhadap sebuah teknologi baru, terutama di dunia perbankan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahmad yang menjelaskan bahwa kemudahan memberikan pengaruh signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan sms banking.<sup>10</sup> Kemudahan sendiri adalah sebuah keadaan di mana seseorang memiliki kepercayaan bahwa menggunakan sebuah sistem atau metode tertentu dapat mengurangi usaha dalam mengerjakan sesuatu. Secara tidak langsung, budaya juga dapat mempengaruhi kemudahan penggunaan, risiko dan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking*, budaya memperkuat kemudahan penggunaan, risiko dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan dari *Mobile Banking Syariah*, karena persepsi mengenai kemudahan dan kepercayaan

---

<sup>10</sup> Muhammad Nuril Falah, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali Shopeepay Di Kota Malang Saat Pandemi Covid- 19', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9.2 (2021), 1–18 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7272>>.

cenderung lebih dominan dari pada risiko dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*. Menerapkan nilai-nilai Islam dalam aktivitas perbankan syariah, bank syariah membuat perjanjian atau akad dengan nasabahnya. Penerapan nilai-nilai Islam yang baik dan benar akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah, karena mereka akan lebih percaya dan yakin untuk menempatkan dananya serta menggunakan pembiayaan dari bank syariah yang menerapkan nilai-nilai Islam tersebut. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah, semakin menunjukkan bahwa masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah.<sup>11</sup>

Sederhananya, budaya adalah cara hidup yang berkembang dan dimiliki oleh sekelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi.<sup>12</sup> Budaya terbentuk dari banyak unsur yang rumit, termasuk system agama, politik, adat istiadat, dan gaya hidup. Budaya bersifat dinamis, selektif, dan berkaitan dengan simbol. Gaya hidup merupakan kombinasi dan totalitas cara, tata, kebiasaan pilihanda objek pendukung lainnya yang mendukung, pelaksanaannya di landasi oleh sistem nilai atau sistem kepercayaan tertentu.

---

<sup>11</sup> Yeni Yulia Ningsih and Binti Nur Asiyah, 'Kepuasan Nasabah: Tinjauan Dari Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam', *Journal Of Institution And Sharia Finance*, 5.2 (2022), 92–108.

<sup>12</sup> Justino Aji Charisma, *Analisis Minat Dan Perilaku Pengguna E-Wallet: Perluasan UTAUT 2 Dengan Budaya Sebagai Moderasi: Studi Pada Mahasiswa Di Kota Malang* *Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim*, 2020 .

Gaya hidup menunjukkan bagaimana seseorang untuk memanfaatkan uang sebagai alat transaksi, dan bagaimana untuk mengalokasikan waktu. Teknologi internet berkembang pesat dan memengaruhi seluruh kegiatan manusia termasuk dengan munculnya *marketplace*, *Marketplace* menyediakan beragam jenis barang dan harga yang berbeda-beda, yang membuat banyak masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan marketplace daripada harus mengunjungi toko.<sup>13</sup> Hal ini dikarenakan masyarakat bisa memilih jenis barang yang diinginkan dan memilih harga yang lebih murah dari berbagai penjual yang tersedia di marketplace. Oleh karena itu, pengaruh teknologi internet sangat berdampak pada cara masyarakat berbelanja dan beraktivitas ekonomi. Lembaga penyedia jasa perlu mempelajari gaya hidup konsumen untuk mengetahui bagaimana menawarkan layanan yang dapat bersaing di pasar yang dinamis<sup>14</sup> *Mobile banking* sangat dibutuhkan karena *e-wallet* yang banyak digunakan saat ini masih perlu diisi ulang melalui transfer bank. Generasi Millennial dan usia remaja mempunyai gaya hidup yang serba cepat dan nyaman, sehingga mereka lebih memilih layanan perbankan yang sederhana dan efisien.

---

<sup>13</sup> Rizal Furqan Ramadhan, 'Perancangan Sistem Pemilihan Platform Jual Beli Menggunakan Metode Elimination Et Choix Traduisant La Realite', *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 11.3 (2023), 329–35.

<sup>14</sup> Hardiyanti Hardiyanti, 'Pengaruh Pola Gaya Hidup Nasabah Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking Di Kudus', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.1 (2022), 335 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4596>>.

Transformasi D-Bank PRO didasari oleh pemahaman akan kebutuhan generasi muda masa kini yang menginginkan layanan perbankan digital yang memudahkan transaksi dan memberikan kemampuan mengelola keuangannya secara efektif. Pada hal ini merupakan bukti komitmen Danamon sebagai bank yang berpusat pada nasabah yang benar-benar mendengarkan nasabahnya dalam mengembangkan solusi keuangan yang tepat untuk membantu mereka mengendalikan kebutuhan dan tujuan keuangan mereka.

Tabel 1.0

Kelompok Umur	Jenis kelamin		jumlah	Penduduk	Jumlah Remaja Dalam %
	Perempuan	Laki-laki			
20-24 Tahun	38.970	40.149	79.119	1.043 182	7,58 %

Berdasarkan pada tabel 1.0 remaja di kabupaten tulungagung memiliki jumlah yang sangat tinggi, jumlah remaja perempuan yang berjumlah 49,28% dan jumlah remaja yang berjenis kelamin laki-laki ada 50,72% dari total keseluruhan remaja.<sup>15</sup> layanan *Mobile Banking* memberikan dampak positif yang sangat besar terutama pada usia remaja saat ini. Dengan menawarkan kemudahan, risiko yang dapat diminimalisir, dan kepercayaan, pada era milenial ini sudah banyak transaksi melalui digital untuk mempermudah bertransaksi dengan mudah khususnya di kalangan remaja yang dianggap memahami

---

<sup>15</sup> Theodoridis and Kraemer.

teknologi terbaru. Meskipun dapat disimpulkan bahwa gaya hidup generasi Milenial dan remaja yang serba cepat dan nyaman memengaruhi kecenderungan mereka dalam menggunakan layanan *mobile banking*, namun diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dampak langsung terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Penelitian oleh (Romadhoniyah & Prayitno, 2018) dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *E-money* Pada Bank BRI Lamongan<sup>16</sup> menunjukkan hasil bahwa variabel berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan produk *e-money card*, juga pada variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan produk *e-money card*, lalu diikuti oleh variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan produk *e-money card*.

Menurut hasil penelitian Menurut Risma Afifah variabel manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, dan variabel kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.<sup>17</sup> Menurut Nabila Aulia Zahra variabel

---

<sup>16</sup> Alifatul Laily Romadhoniyah and 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*, 3.3 (2018), 699 .

<sup>17</sup> Risma Afifah, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri", (Skripsi, Universitas Islam Negeri

kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Menurut Nanda Dian Rahmadani variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel kemudahan layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Penggunaan Layanan *Internet Banking* (Studi Komparasi Pada Nasabah Pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri Semarang Berdasarkan Tingkat Pendapatan) oleh Rusfianto, widiartanto, dan Prabawani (2020) menunjukkan hasil variabel persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap sikap penggunaan internet banking, juga pada variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap sikap penggunaan internet banking, kemudian diikuti oleh variabel kepercayaan terhadap internet banking mandiri juga baik, namun ada beberapa responden yang kurang percaya dengan sistem keamanan internet banking mandiri karena memiliki pengalaman buruk dengan akun rekening yang digunakan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan telah dilakukan oleh Amanullah (2019) yang berjudul Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan *Mobile*

*Banking* (Survey Pada Nasabah Bank Bca Semarang),<sup>18</sup> hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel 9 persepsi manfaat memiliki pengaruh paling besar terhadap sikap positif penggunaan layanan *mobile banking*, kemudian diikuti oleh variabel kemudahan penggunaan, lalu diikuti oleh variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh paling rendah.

Dari uraian sebelumnya, menarik untuk dilakukan penelitian terkait dengan layanan *mobile banking* pada remaja dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RISIKO DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING SYARIAH DENGAN BUDAYA SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang ada dalam penelitian ini, budaya meliputi banyak aspek maka penelitian ini membatasi budaya dalam aspek perilaku konsumtif dan gaya hidup yang ada pada nasabah pengguna layanan *mobile banking* Syariah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan, maka yang menjadi pokok permasalahan ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>18</sup> Bastian Amanullah, ‘Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)’, *Eprint.Undip.Ac.Id*, 2019, 66.

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah ?
2. Apakah risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah ?
4. Apakah penggunaan layanan *mobile banking* Syariah berpengaruh terhadap budaya ?
5. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya?
6. Apakah risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya ?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui kemudahan masyarakat secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* syariah.

2. Untuk mengetahui risiko pada masyarakat secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah dalam penggunaan layanan *mobile banking* Syariah.
3. Untuk mengetahui kepercayaan masyarakat secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* syariah dalam penggunaan layanan *mobile banking* Syariah.
4. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan, risiko dan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* Syariah.
5. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya.
6. Untuk mengetahui risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya.
7. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah yang di moderasi oleh budaya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah manfaat yang dapat diperoleh dari analisis data yang dikumpulkan berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai penggunaan layanan pada aplikasi *mobile banking* Syariah. Serta diharapkan mampu menjadi sumber referensi teoritis untuk penelitian sejenis dimasa mendatang sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih konkrit dan mendalam dengan menggunakan teori yang terdapat didalam penelitian ini

## 2. Kegunaan Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan akademik bagi kajian perbankan Syariah dan masukan evaluasi bagi seluruh elemen yang terlibat dalam penelitian ini.

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah dengan budaya sebagai variable moderasi.

### b. Bagi Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Semoga penelitian ini bisa dijadikan sebuah bahan pertimbangan mengenai pengambilan kebijaksanaan yang lebih baik dimasa mendatang, terutama untuk memberikan tambahan

informasi dan masukan serta menyampaikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bahan bacaan serta menambah wawasan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, risiko dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Syariah dengan budaya sebagai variabel moderasi.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

- a. Variabel Independen (bebas) terdiri dari Kemudahan Penggunaan (X1) Risiko (X2) dan Kepercayaan Masyarakat (X3).
- b. Variabel Dependen (terikat) yaitu Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah.
- c. Variabel Moderasi (Z) yaitu Budaya

### **2. Keterbatasan Ruang Lingkup**

- a. Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini baik dalam segi waktu, biaya dan kondisi saat ini, maka pengambilan

sampel pada nasabah pengguna layanan *mobile banking* Syariah di Kabupaten Tulungagung.

- b. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau hak angket

## **G. Penegasan Istilah**

### **1. Penegasan Secara Konseptual**

Definisi konseptual adalah Batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variable-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti dan digali datanya.<sup>19</sup> Maka dapat disimpulkan definisi dari masing-masing variable sebagai berikut :

#### **a. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan *mobile banking* adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan memudahkan transaksi dan tidak merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.<sup>20</sup> Kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan

---

<sup>19</sup> Hamidi, *Metode Penelitian Dan Teori Komunikasi* (Malang : UMM Press, 2010) hal. 141.

<sup>20</sup> Nursiah Nursiah, Muh. Ferils, and Jamaludin Kamarudin, 'Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking', *Akuntabel*, 19.1 (2022), 91–100 <<https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>>.

merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan

b. Risiko

Risiko keamanan dalam mobile banking meliputi risiko keamanan data dan risiko kerugian yang dapat timbul dari penggunaan teknologi yang tidak aman<sup>21</sup>

c. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap layanan mobile banking adalah keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasi tersebut aman, terlindungi, dan dapat dipercaya. Kepercayaan ini meliputi kepercayaan terhadap keamanan data, keamanan transaksi, dan konsistensi layanan<sup>22</sup>

d. *Mobile Banking*

*Mobile banking* syariah adalah fasilitas pelayanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dan nonperbankan melalui aplikasi di ponsel mereka. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengelola transaksi perbankan dan nonperbankan, seperti transfer, pembelian pulsa, pembayaran

---

<sup>21</sup> Edi Sofian, 'Analisis Manajemen Risiko Perbankan Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah Di Bidang Modal Usaha Pada PT. Mandiri Mitra Usaha Cabang AR Hakim Medan', *Jurnal Bisnis Corporate*, 3.1 (2018), 208–39.

<sup>22</sup> Indah Oktaviana, M. Fadhli Nursal, and Dewi Sri Wulandari, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Shopeepay Di Kota Bekasi', *Jurnal Economina*, 2.10 (2023), 2806–22.

tagihan, dan lain-lain<sup>23</sup>

#### e. Budaya

Budaya adalah suatu kompleksitas yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, seni, etika, hukum, adat istiadat, serta berbagai unsur lainnya yang berkembang dan dimiliki oleh suatu kelompok masyarakat.

Budaya ini diwariskan dari generasi ke generasi dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, seperti perilaku, gaya hidup, dan cara berpikir.<sup>24</sup>

## 2. Penegasan Secara Operasional

### a. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan *mobile banking* Syariah mudah untuk digunakan oleh nasabah dalam efisien waktu dan fleksibel.

### b. Risiko

Risiko dalam penelitian ini adalah kemungkinan yang diterima oleh nasabah, dan jaminan yang diberikan oleh *mobile banking* Syariah kepada nasabah.

---

<sup>23</sup> Rica Putriana and others, 'Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah Pada Generasi Milenial Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Semester VIII Enni Efrida Nasution', *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1.4 (2023), 285–98.

<sup>24</sup> Justino Aji Charisma, *Analisis Minat Dan Perilaku Pengguna E-Wallet: Perluasan UTAUT 2 Dengan Budaya Sebagai Moderasi: Studi Pada Mahasiswa Di Kota Malang* *Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim*, 2020.

### c. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat dalam penelitian ini adalah nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Syariah dengan nyaman.

### e. *Mobile Banking*

*Mobile banking* Syariah memberikan fasilitas fitur yang dapat digunakan oleh nasabah sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diberikan.

### f. Budaya

Budaya dalam penelitian ini adalah perilaku konsumtif dan gaya hidup masyarakat dalam penggunaan layanan *mobile banking* Syariah.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai skripsi penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitisn. Membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika peneulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi kajian teori dan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang mendukung untuk penelitian ini, dan membahas tentang kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang memiliki sub bab antara lain pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini memaparkan tentang data, temuan penelitian dan analisis data pada penelitian yang dilakukan.

## BAB V PEMBAHASAN

Membahas mengenai hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Pembahasan dilakukan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

## BAB VI PENUTUP

Penarikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Bagian akhir laporan penelitian ini berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran dan riwayat hidup penelitian.