

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT MAHASISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**Yuni Cahya Kurniasih**  
Nim: 212105010087

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2025**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT MAHASISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**Yuni Cahya Kurniasih**

**Nim: 212105010087**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2025**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT MAHASISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:

**Yuni Cahya Kurniasih**

Nim. 212105010087

Disetujui Dosen Pembimbing

**Abdur Rakhman Wijaya, S.E, M.Sc**

NIP.199510182022031004

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT MAHASISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu  
Tanggal : 26 Februari 2025

Tim Penguji :

Ketua



**Dr. Hj. Nurul Widiyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197509052005012003

Sekretaris



**Toton Fanshurna, M.E.I**  
NIP. 198112242011011008

Anggota :

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M



2. Abdur Rakhman Wijaya, M.Sc



Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Ubaidillah, M.Ag**  
NIP. 196812261996031001



**MOTTO**

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

"Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan transaksi secara tidak tunai untuk waktu yang ditentukan, maka hendaklah kamu menuliskannya"<sup>1</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Surah Al-Baqarah (2:282)

## PERSEMBAHAN

Mengingat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini, segala doa syukur kepada Allah SWT dapat terkabul dengan sukses. Demikian pesan penulis kepada orang-orang yang terkasih yaitu:

- 1 Teruntuk orang tua saya Abi dan Umi tercinta (Adi Juri dan Lutfaturrahmah), terima kasih sudah menjadi orang tua yang baik, terima kasih telah memberi saya kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, terima kasih atas dukungan moral dan materi, dan segala amal baik lainnya yang engkau panjatkan.
- 2 Teruntuk semua anggota keluarga besar dari ibu dan ayah, serta kakak saya Yulia Agustin, terima kasih sepanjang ini secara konsisten mendukung, menyemangati, dan membantu saya hingga saat ini.
- 3 Teruntuk teman-teman seperjuangan dan juga kelas Perbankan Syariah yang selalu saling support dan berproses bersama belajar di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- 4 Teruntuk Almamater Fakultas dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

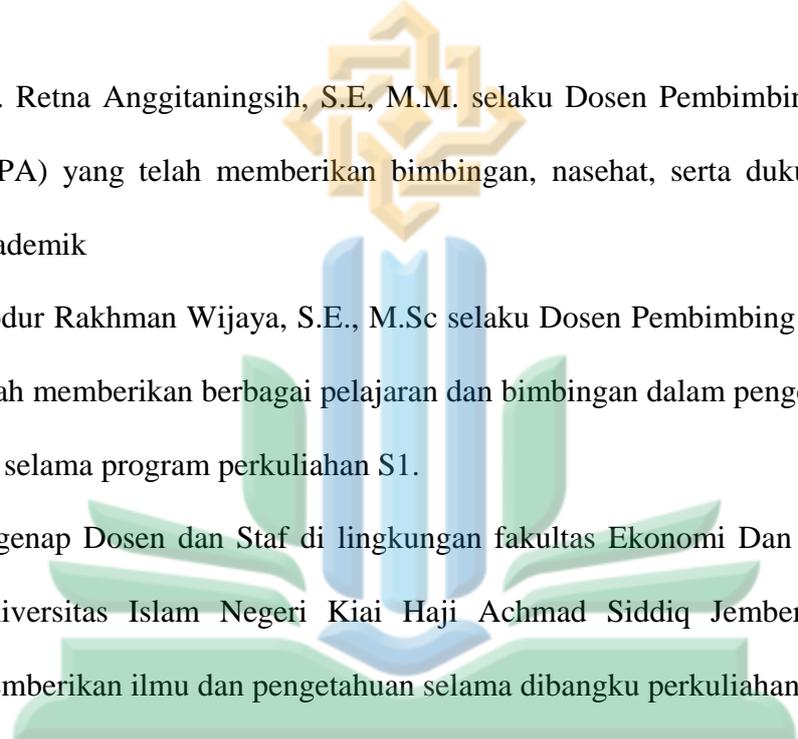
## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur-syukur penulis merupakan wujud penghormatan kepada Allah SWT atas Rahmat, nikmat, dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat mendeskripsikan karya dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Penanganan Keluhan pada Minat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam Penggunaan Mobile Banking.”** Selain itu, Shalawat disebutkan dalam setiap surat yang ditulis kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah berhasil memberikan hikmah kepada seluruh umat Islam.

Keberhasilan ini bisa diperoleh Penulis karena kerjasama serta support banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1 Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- 2 Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- 3 Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- 4 Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- 5 Ana Pratiwi, S.E., A.K., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

- 
- 6 Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik
  - 7 Abdur Rakhman Wijaya, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan berbagai pelajaran dan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini selama program perkuliahan S1.
  - 8 Segenap Dosen dan Staf di lingkungan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama dibangku perkuliahan.

Banyak sekali kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu disarankan bagi pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang dapat dikembangkan. Penulis berharap dengan tulus agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis secara pribadi, serta bagi masyarakat umum sebagai pembaca dan pihak-pihak lain yang mungkin mempunyai pendapat serupa dengan yang diungkapkan dalam skripsi ini.

Jember, 26 Februari 2025

Peneliti

**Yuni Cahya Kurniasih**

Nim. 212105010087

## ABSTRAK

**Yuni Cahya Kurniasih, Abdur Rakhman Wijaya 2025:** Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan Dalam Menggunakan Mobile Banking.

Perkembangan teknologi mengubah industri perbankan, dengan mobile banking menjadi layanan populer karena kemudahan dan kecepatan. Namun, risiko keamanan dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan nasabah. TAM (Technology Acceptance Model) menjelaskan penggunaan teknologi berdasarkan persepsi kemudahan dan manfaat, sedangkan SERVQUAL menilai kualitas layanan melalui keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan bukti fisik.

Fokus penelitian ini meliputi: (1) Pengaruh Teknologi Informasi terhadap minat mahasiswa UIN KHAS Jember dalam menggunakan Mobile Banking. (2) Pengaruh Risiko terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan Mobile Banking. (3) Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan Mobile Banking. (4) Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Penanganan Keluhan secara simultan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan Mobile Banking. (5) Perbedaan Penanganan Keluhan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) Pengaruh Teknologi Informasi terhadap minat mahasiswa UIN KHAS Jember dalam menggunakan Mobile Banking. (2) Pengaruh Persepsi Risiko terhadap minat mahasiswa. (3) Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap minat mahasiswa. (4) Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan Penanganan Keluhan secara simultan terhadap minat mahasiswa. (5) Perbedaan Penanganan Keluhan antara Bank Syariah dan Konvensional.

Penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data dengan purposive sampling dan 100 responden berdasarkan Lemeshow. Analisis data mencakup regresi berganda, analisis faktor, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji beda, dan uji instrumen data.

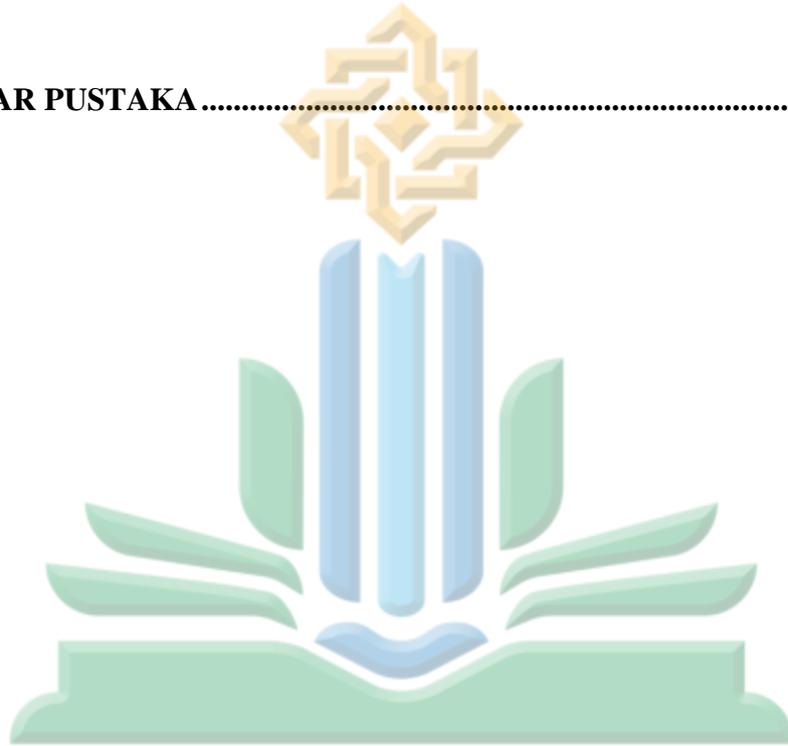
Penelitian ini menyimpulkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif, sementara Risiko dan Penanganan Keluhan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan Mobile Banking. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh positif, namun ada perbedaan dalam Penanganan Keluhan antara Bank Syariah dan Konvensional.

## DAFTAR ISI

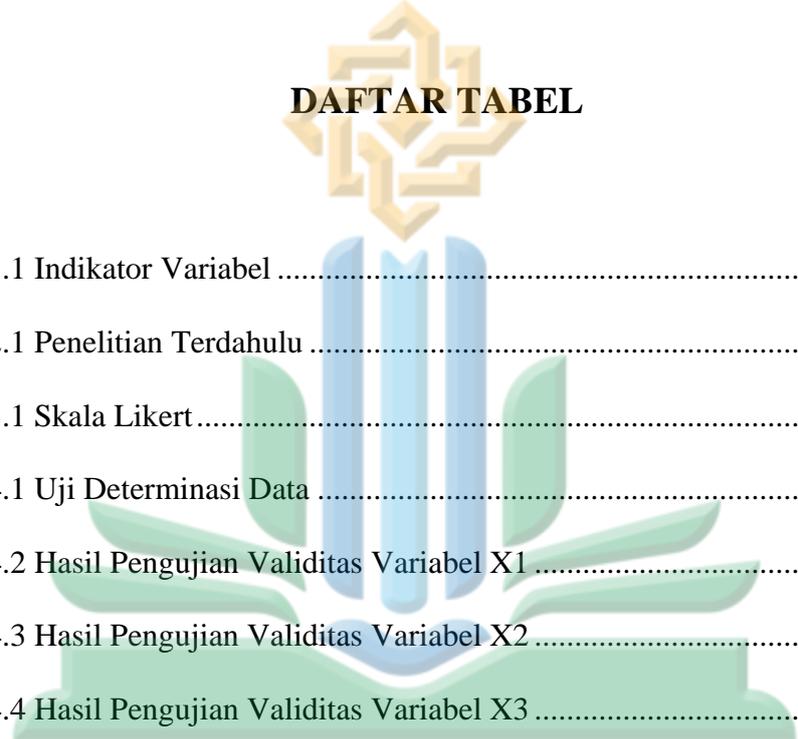
	Hal
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1. Variabel Penelitian.....	14
2. Indikator Variable .....	16
F. Pengukuran Variabel.....	18
G. Asumsi Penelitian .....	21
H. Kerangka Pemikiran.....	21
I. Hipotesis .....	24

J. Sistematis Pembahasan .....	30
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	32
B. Kajian Teori .....	46
1. (TAM) <i>Technology Acceptance Model</i> .....	46
2. (SERVQUAL) <i>Service Quality Model</i> .....	50
3. Teknologi informasi .....	55
4. Risiko .....	56
5. Penanganan keluhan .....	60
6. Pengguna Mobile Banking ( <i>Behavioral Intention</i> ) .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	62
B. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	62
C. Teknik Dan Instrument Pengumpulan Data .....	66
D. Analisis Data .....	68
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	82
B. Penyajian Data .....	85
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis .....	86
D. Pembahasan .....	107
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>118</b>
A. Simpulan .....	118
B. Saran .....	120

DAFTAR PUSTAKA ..... 121



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Indikator Variabel .....	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1 Skala Likert .....	67
Tabel 4.1 Uji Determinasi Data .....	85
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 .....	87
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 .....	87
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel X3 .....	88
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y .....	88
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	89
Tabel 4.7 Hasil Pengujian KMO And Bartlett's Test .....	90
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Anti Image Correlation .....	91
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Communalities .....	93
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Total Variance Explained .....	94
Tabel 4.11 Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	96
Tabel 4.12 Hasil Uji Grafik Normal Probability Plot .....	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	97
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistic Glejser .....	99
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji T (Parsial) .....	100
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji Simultan F .....	102
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	103
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	104

Tabel 4. 19 Hasil Uji Independent Samples Test..... 107



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Perbandingan Bank Syariah Dan Bank Konvensional.....	2
Gambar 1.2 Transaksi Digital Banking.....	7
Gambar 1.3 Kerangka Pikiran.....	22



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

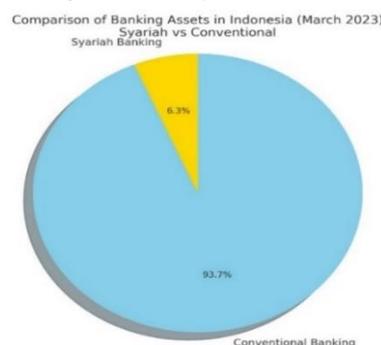
Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan pada sejumlah industri, termasuk perbankan. Penggunaan internet tidak terbatas pada komunikasi; itu juga meluas ke bidang ekonomi. Salah satu contohnya dalam bidang ekonomi adalah transaksi berbasis online. Seiring dengan semakin meluasnya teknologi ponsel pintar dan konektivitas internet, aplikasi dan gadget baru menjadi lebih mudah diakses dan aman digunakan. Saat ini transaksi, pembelian, dan pembayaran secara online dapat dilakukan melalui smartphone yang terhubung dengan internet. Teknologi seperti ini dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun sehingga membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan, industri perbankan Indonesia, harus ikut serta dalam kemajuan teknologi karena jika tidak melakukan hal tersebut akan berdampak serius. Karena itu, perbankan harus terus-menerus menerapkan inovasi teknologi dalam berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan Nasabah, seperti digitalisasi perbankan.<sup>2</sup>Salah satu inovasi paling signifikan dalam beberapa tahun terakhir adalah mobile banking, Hal ini memungkinkan nasabah dengan mudah melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat selulernya tanpa harus pergi ke bank secara fisik.

---

<sup>2</sup> Siti Masrohatin, Hafiz Wahyu Ananda, Rizca Laila Amalin, dkk. “Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember”, JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah, Vol.3, No.1 (Mei 2023), 412 DOI: <https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/1761> diakses pa 1 november 2024

Mobile banking memiliki beberapa keunggulan, termasuk kemudahan penggunaan, efisiensi, dan aksesibilitas yang lebih baik bagi pengguna.<sup>3</sup> Ada dua jenis sistem perbankan yang umum dikenal di Indonesia: bank konvensional dan bank syariah. Pada bidang perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah mempunyai fungsi yang sama sebagai organisasi intermediasi, yaitu melindungi dan mengelola uang masyarakat. Namun berdasarkan hasil survei, banyak nasabah bank di Indonesia yang lebih memilih menggunakan bank konvensional dibandingkan bank syariah. Meskipun perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, masih banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan bank konvensional. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Maret 2023, total aset per bankan syariah hanya sebesar Rp731,2 triliun, sedangkan aset per bankan konvensional sebesar Rp10.871,9 triliun.<sup>4</sup>

Gambar 1.1 Perbandingan Bank Syariah Dan Bank Konvensional



Sumber: OJK, Maret 2023

<sup>3</sup> Fitriani, E., & Nasir, M. (2021). *Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah di Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 6(1), 1-12.

<sup>4</sup> Nurul ekasari. "Bank Konvensional Lebih Banyak Digunakan di Indonesia Dibandingkan Bank Syariah pada 2023", <https://www.kompasiana.com/nurul72138/655f9c0d12d50f70707b1e22/bank-konvensional-lebih-banyak-di-gunakan-di-indonesia-dibandingkan-bank-syariah>. Diakses pada 21 oktober 2024

Baik bank konvensional maupun syariah tidak kebal terhadap risiko yang mungkin timbul seiring berjalannya waktu. Risiko adalah kemungkinan terjadinya suatu peristiwa tertentu yang dapat mengakibatkan kerugian bagi bank. Oleh karena itu, risiko merupakan faktor yang sangat penting bagi bank untuk meminimalkan dan mencegah terjadinya risiko tersebut. Teknik manajemen risiko yang efektif dapat membantu bank dalam memastikan stabilitas dan kelangsungan operasinya.<sup>5</sup> Perbedaan utama antara bank konvensional dan syariah terletak pada prinsip operasionalnya. Bank konvensional seringkali berpegang teguh pada UU dan peraturan nasional yang berlaku, baik nasional maupun internasional. Sebaliknya, bank syariah didasarkan pada prinsip-prinsip Islam yang terdapat dalam Al-Quran, Hadits, dan fatwa ulama. Prinsip ini melarang riba, gharar, maysir, dan perbuatan melawan hukum. Maysir adalah permainan dimana pemain dapat memenangkan uang dari pemain yang kalah di permainan yang berbeda. Gharar adalah ketidakmampuan menyelesaikan suatu transaksi karena informasi yang tidak lengkap. Riba juga dikenal sebagai pinjaman atau ribawi barang.

Dalam sistem perbankan konvensional, suku bunga merupakan salah satu prinsip yang diterapkan dalam bertransaksi. Suku bunga ini dijadikan pedoman untuk menentukan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh Nasabah. Selain itu, karena dianggap riba, bank yang menjalankan syariah tidak menggunakan bunga suku dalam transaksinya. Secara umum bank syariah menggunakan prinsip hasil

---

<sup>5</sup> Sari, A.N.A.W., Asshidiqiyah, A., & Hidayatullah, M. F(2024). Analisis Risiko Dan Pengelolaan Risiko Pembiayaan Multi Jasa Barokah Menggunakan Akad Ba'i Al Wafa Di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jember Kota. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1),41-45

atau nisbah, dimana keuntungan dibagi antara bank dan Nasabah sesuai kesepakatan yang sesuai.<sup>6</sup>

Teknologi yang paling maju saat ini adalah teknologi informasi dan komunikasi. Saat ini, teknologi informasi tidak hanya digunakan untuk menghubungkan dua orang dalam suatu kegiatan komunikasi; itu juga digunakan oleh masyarakat umum untuk mencari kekayaan. Kehadiran komunikasi dan informasi berbagai kecanggihan dan kemudahan yang dibawanya dapat membawa masyarakat pada lingkungan yang lebih nyaman dengan standar hidup dan kualitas yang lebih tinggi.<sup>7</sup> Selama beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi membuat perbankan digital tersedia lebih luas. Hal ini memberikan banyak manfaat, seperti akses layanan keuangan yang lebih mudah, kemudahan bertransaksi, dan manajemen waktu. Namun, pengguna harus selalu mewaspadaai potensi risiko terhadap uang mereka dan memastikan mereka menggunakan layanan perbankan digital untuk mengelola uang mereka dengan aman.<sup>8</sup> Mobile banking, baik yang ditawarkan oleh bank konvensional atau bank Syariah, menawarkan beragam manfaat, seperti peningkatan aksesibilitas, efisiensi transaksi, dan kemudahan penggunaan<sup>9</sup>. Bank konvensional yang biasanya beroperasi berdasarkan prinsip keuangan

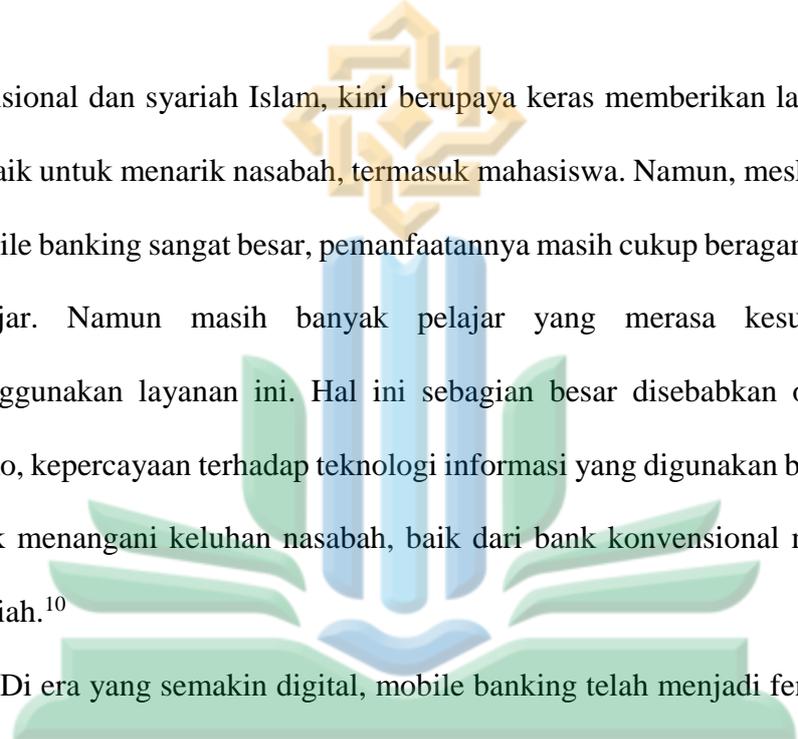
---

<sup>6</sup> ICDX GROUP. “ Apa Saja Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Pada 2023 “. <https://www.icdx.co.id/news-detail/publication/apa-saja-perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional>. Diakses pada 24 oktober 2024

<sup>7</sup> Mutmainnah, M., Fahimatussyam, A., & Wijaya, A. R. (2023). Fenomena flexing dalam ekonomi Islam. *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis*, 5(1), 30-40.

<sup>8</sup> Fauzan dan nurul setianingrum, fatimatuzzahro: administrasi lembaga keuangan bank dan non bank (yogyakarta, 2024), 170

<sup>9</sup> Putri, A. D., & Santoso, W. (2021). *Perkembangan Teknologi Informasi dan Dampaknya pada Transformasi Sektor Perbankan di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(2), 78-89.



tradisional dan syariah Islam, kini berupaya keras memberikan layanan digital terbaik untuk menarik nasabah, termasuk mahasiswa. Namun, meskipun potensi mobile banking sangat besar, pemanfaatannya masih cukup beragam di kalangan pelajar. Namun masih banyak pelajar yang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan ini. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh persepsi risiko, kepercayaan terhadap teknologi informasi yang digunakan bank, dan cara bank menangani keluhan nasabah, baik dari bank konvensional maupun bank syariah.<sup>10</sup>

Di era yang semakin digital, mobile banking telah menjadi fenomena yang signifikan, khususnya di kalangan pelajar. Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain teknologi informasi, risiko, dan keluhan penanganan (manajemen pengaduan). Teknologi informasi berperan penting dalam menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan ini. Fitur-fitur seperti otentikasi biometrik, enkripsi data, dan antarmuka yang mudah dinavigasi dapat meningkatkan penggunaan mobile banking. Menurut penelitian terbaru, kepercayaan terhadap privasi dan keamanan sangat penting dalam memandu pengguna layanan ini, terutama selama pandemi yang mempercepat transformasi digital.<sup>11</sup>

Namun kendala utamanya adalah kekhawatiran terhadap risiko tetap, yang mencakup ketakutan atas keamanan data pribadi dan potensi penggunaan

---

<sup>10</sup> Joni, J., Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan mobile banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh). *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 56-63.

<sup>11</sup> Souinden, N, ladhari, r, & chaouali, w. (2021). " mobile banking adoption: a systematic review," *international journal of bank marketing*

informasi. Oleh karena itu, bank harus mengedukasi nasabah tentang berbagai langkah pengamanan yang telah diterapkan, seperti teknologi anti-penipuan dan sistem pemantauan berbasis kecerdasan buatan (AI).<sup>12</sup> Selain itu, handling complaint yang responsif dan transparan merupakan komponen penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna. Pelayanan nasabah yang baik tidak hanya menyelesaikan permasalahan namun juga memperkuat loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking<sup>13</sup>. Dengan strategi yang menggabungkan teknologi mutakhir, layanan pelanggan yang andal, dan dukungan pelanggan yang efisien, bank dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk menggunakan mobile banking.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesediaan pelajar untuk menggunakan mobile banking. Yang pertama adalah teknologi informasi yang sangat penting dalam memotivasi mahasiswa untuk menggunakan mobile banking, baik di bank tradisional maupun syariah. Faktor-faktor seperti persepsi kesederhanaan penggunaan dan persepsi kegunaan merupakan aspek penting dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempengaruhi opini siswa yang menguasai. Menurut sebuah penelitian oleh Davis et.al. (1989), kemudahan penggunaan dan manfaat sistem teknologi tertentu secara signifikan mempengaruhi adopsi pengguna terhadap layanan tersebut.<sup>14</sup> Bank konvensional cenderung menawarkan lebih banyak fitur dan inovasi teknologi

---

<sup>12</sup> Harrison, P. J. (2020). "Mobile Banking in the Pandemic Era: Why It's Such a Game Changer," *The Fintech Times*" <https://thefintechtimes.com>. Diakses pada 23 november 2024

<sup>13</sup> Souiden, N., Ladhari, R., & Chaouali, W. (2021)

<sup>14</sup> Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 35(8), 982-1003.

dalam layanan mobile banking-nya, sedangkan bank syariah menawarkan layanan berbasis aplikasi yang lebih terspesialisasi dan mematuhi prinsip-prinsip Islam, meskipun fiturnya lebih sedikit.

Gambar 1.2 Transaksi Digital Banking



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id> diakses pada 27 oktober 2024

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), volume transaksi perbankan digital Indonesia hingga April 2023 mencapai Rp 4.264,8 triliun atau sekitar Rp 4,3 triliun. Menurut klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ini mencakup berbagai transaksi perbankan digital seperti phone banking, SMS/mobile banking, dan online banking. Pada April 2023, transaksi perbankan digital Indonesia meningkat sebesar 11,8% dibandingkan Maret 2023. Hal ini menunjukkan bahwa tren penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia terus meningkat meskipun setiap bulannya sering terjadi fluktuasi, seperti terlihat pada grafik di atas. Transaksi dalam sistem pembayaran konsisten dan

stabil dalam sistem yang digunakan, dan layanan pembayaran digital terus berkembang.<sup>15</sup>

Faktor kedua yaitu Persepsi risiko yang mempunyai peran penting dalam adopsi mobile banking. Terutama, ini melibatkan perbandingan layanan yang ditawarkan oleh bank konvensional dan bank syariah. dengan bank, risiko utama terkait dengan keamanan data dan privasi; Pada bank syariah, risiko yang sering diabaikan adalah kurangnya fitur layanan dan fleksibilitas dibandingkan bank konvensional. Menurut Luo, et.al. (2010), persepsi risiko terkait privasi dan keamanan merupakan hambatan utama dalam penerapan mobile banking di bank konvensional. Di sisi lain, mereka yang lebih toleran terhadap sistem syariah mempunyai kekhawatiran lebih besar terkait keamanan. Namun, banyak pelajar yang percaya bahwa aplikasi mobile banking syariah lebih terbatas dan kurang komprehensif dibandingkan yang ditawarkan oleh bank konvensional.<sup>16</sup>

Faktor yang ketiga yaitu *servqual* atau penanganan keluhan Hal ini berdampak signifikan terhadap peningkatan minat pengguna terhadap layanan mobile banking di semua jenis bank. Dalam penelitiannya mengenai SERVQUAL, Ladhari (2009) mencatat bahwa keluhan penanganan empati, kecepatan, dan kebisingan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja pengguna. Bank konvensional biasanya merespons

---

<sup>15</sup> Dian milenia putri & eva sundari, “ Analisis Penerapan Model Utaut2 (Unified Theory Of

Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Di Pekanbaru” ( universitas islam riau 2024)

<sup>16</sup>Luo, X., Zhang, J., & Wu, J. (2010). "The Impact of Mobile Banking on Consumer Behavior: Evidence from China." *International Journal of Mobile Communications*, 8(2), 139-155.

permintaan nasabah lebih cepat karena sistem yang lebih otomatis, sedangkan bank syariah mengutamakan layanan nasabah dan transparansi.<sup>17</sup>

Minat memanfaatkan teknologi erat kaitannya dengan sikap pengguna. Masyarakat akan enggan menggunakan teknologi jika merasa tidak nyaman dan resah terhadap apapun yang dilakukan. Selain itu, minat seseorang dipengaruhi oleh lokasi, reputasi, dan keamanannya<sup>18</sup>. Sikap seseorang terhadap suatu produk dapat berdampak pada niatnya untuk berperilaku. Memanfaatkan teknologi yang ada yang bercirikan kemudahan penggunaan dan kenyamanan dapat membantu meningkatkan persepsi terhadap teknologi yang dimaksud.

Tujuan dari aplikasi mobile banking adalah untuk mempermudah transaksi, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan kualitas layanan bank. transfer, top-up, cek saldo, bayar tagihan, membeli voucher, dan lain sebagainya. adalah layanan yang tersedia di mobile banking dan dapat digunakan Nasabah. Mobile banking sangat membantu pelajar di era digital ini dan memungkinkan mereka melakukan tugas sehari-hari secara efektif dan efisien. Ini menjadi solusi bagi mahasiswa untuk menyelesaikan UKT tanpa harus ke bank.<sup>19</sup>

Karena internet banking mengandung risiko atau kesulitan, nasabah berhak mengharapkan bank untuk segera menilai dan memitigasi risiko. Penanganan keluhan, disebut juga penanganan pengaduan, mengacu pada layanan yang

---

<sup>17</sup> Ladhari, R. (2009). "Service Quality, Satisfaction and Loyalty: A Study of the Banking Industry in Tunisia." *International Journal of Bank Marketing*, 27(3), 203-220

<sup>18</sup> Rizki, A. R., & Hidayat, R. (2021). *Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Pengguna Dalam Menggunakan E-Commerce*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 87-94.

<sup>19</sup> Hotimah, N. (2022). *PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)* (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO)

diberikan bank kepada masyarakat. Apabila terdapat kendala atau risiko dalam penggunaan internet banking, masyarakat berhak meminta bantuan kepada pihak bank agar dapat memperoleh informasi yang cepat dan akurat<sup>20</sup>.

Risiko dapat timbul selama operasional bank, oleh karena itu bank menyediakan layanan keluhan penanganannya. Keluhan dari nasabah bukanlah cara yang baik untuk menentukan nama suatu perusahaan, namun merupakan salah satu proses terpenting bagi bisnis untuk menjalani introspeksi dan berbenah. Untuk itu, penting untuk mengetahui bagaimana pelaku usaha dapat menangani keluhan konsumennya karena hal tersebut merupakan faktor krusial dalam membantu konsumennya. Jika perusahaan dapat secara efektif menyesuaikan keluhan pelanggan sesuai keinginannya, Dengan begitu, pelanggan Anda akan merasa nyaman dan mengetahui bahwa mereka penting dan dihargai bagi perusahaan Anda. Penanganan pengaduan merupakan layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya ketika menggunakan mobile banking, layanan perbankan digital. Apabila timbul permasalahan atau risiko, bank mengkomunikasikan permasalahan tersebut kepada pegawai bank agar risiko tersebut terjadi pada saat operasional perbankan, maka bank menyediakan layanan penanganan keluhan. Keluhan nasabah saja tidak cukup untuk mengungkap nama perusahaan yang sebenarnya sehingga risiko yang dihadapi akan menghasilkan informasi yang tepat waktu dan akurat.

---

<sup>20</sup> Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285-294.

Namun, mengingat kesulitan-kesulitan yang disebutkan di atas, risiko keamanan dan cara bank mengelola keluhan menjadi perhatian utama. Pengalaman pengguna yang negatif terkait keamanan data atau bank responsif yang cepat menangani keluhan dapat mempersulit para master untuk menggunakan mobile banking secara konsisten. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, dan penanganan keluhan pada Mahasiswa Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam Penggunaan Mobile Banking.” Kajian ini penting untuk memahami bagaimana masyarakat menggunakan teknologi di era digital dan untuk membantu bank meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi mereka.

#### **B. Rumusan Masalah**

- 1 Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking?
- 2 Apakah Risiko berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking?
- 3 Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking?

- 4 Apakah Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan berpengaruh bersamaan terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking?
- 5 Apakah terdapat perbedaan penanganan keluhan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional?

### **C. Tujuan Penelitian**

- 1 Untuk menguji pengaruh Teknologi Informasi terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking
- 2 Untuk menguji pengaruh Risiko terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking
- 3 Untuk menguji pengaruh penanganan keluhan terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking
- 4 Untuk menguji pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan secara simultan terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking
- 5 Untuk menguji perbedaan penanganan keluhan antara bank Syariah dan konvensional

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh setelah penelitian ini selesai dijelaskan pada bagian selanjutnya. Berikut manfaat penelitian ini:

## 1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini Dapat dipahami bagaimana teknologi informasi mempengaruhi kebiasaan penggunaan layanan mobile banking di kalangan mahasiswa. Hal ini membantu dalam memahami kebutuhan dan keinginan generasi muda dalam melakukan transaksi keuangan. terutama terkait dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*, persepsi risiko, dan kualitas layanan (*SERVQUAL*) dalam konteks penggunaan mobile banking. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang membahas faktor-faktor lain yang mempengaruhi adopsi teknologi perbankan, terutama dalam sektor perbankan syariah dan konvensional.

## 2 Bagi Praktis

- 1 Bagi Instansi: Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan layanan mobile banking, terutama dalam aspek teknologi, keamanan, dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
- 2 Bagi mahasiswa: Memberikan wawasan tentang manfaat dan risiko penggunaan mobile banking serta faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam memilih layanan perbankan digital yang sesuai dengan kebutuhan.
- 3 Bagi peneliti: Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas adopsi teknologi digital dalam layanan keuangan, baik di kalangan mahasiswa maupun masyarakat umum.

## E. Ruang lingkup penelitian

### 1 Variabel Penelitian

#### a. Teknologi informasi ( $X_1$ )

- 1) *Perceived usefulness*: sejauh mana pengguna merasakan manfaat dari penggunaan mobile banking
- 2) *Perceived ease of use*: tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi mobile banking
- 3) *Trust*: tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi aplikasi
- 4) *Satisfaction*: kepuasan pengguna setelah menggunakan mobile banking<sup>21</sup>

#### b. Risiko ( $X_2$ )

- 1) Risiko social: persepsi pengguna mengenai pandangan orang lain terhadap penggunaan mobile banking
- 2) Risiko kinerja: potensi masalah teknis yang dapat mempengaruhi pengguna mobile banking
- 3) Risiko keuangan: persepsi pengguna terhadap risiko kehilangan uang saat menggunakan mobile banking
- 4) Risiko waktu: pengguna merasa bahwa aplikasi lambat atau tidak efisien dalam menangani transaksi

---

<sup>21</sup> Bouhlel, M. & Mzoughi, A. (2024). "Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking." *Journal of Mobile Banking Research* [https://ijb.cyut.edu.tw/p/404-1010-45267.php?Lang=en&utm\\_source=chatgpt.com](https://ijb.cyut.edu.tw/p/404-1010-45267.php?Lang=en&utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 4 maret 2025)

5) Risiko keamanan: kekhawatiran terhadap potensi pencurian data pribadi

6) Risiko privasi: sejauh mana pengguna merasa data pribadi mereka terancam<sup>22</sup>

c. Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>)

1) *Tangibles*: kualitas fisik dan tampilan dari layanan yang diberikan

2) *Reliability*: seberapa dapat diandalkan layanan customer service dalam menangani masalah

3) *Responsiveness*: kecepatan layanan dalam merespon keluhan pengguna

4) *Assurance*: tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan penyelesaian masalah

5) *Empathy*: sejauh mana layanan customer service menunjukkan perhatian terhadap pengguna

6) *Security*: memiliki langkah-langkah keamanan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> U. Akturan & N. Tezcan, "Adopsi Mobile Banking di Pasar Pemuda: Persepsi dan Niat," *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 4-4 [https://www.researchgate.net/publication/235316497\\_Mobile\\_banking\\_adoption\\_of\\_the\\_youth\\_market\\_Perceptions\\_and\\_intentions?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.researchgate.net/publication/235316497_Mobile_banking_adoption_of_the_youth_market_Perceptions_and_intentions?utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 4 maret 2025)

<sup>23</sup> Ladhari, R. (2009). Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions: A Study in the Hotel Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3),308-331. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520910955320/full/html>(diakses pada 4 maret 2025)

d. Minat pengguna mobile banking (Y)

- 1) *Intention to Use* (Niat Menggunakan): Sejauh mana mahasiswa memiliki niat untuk menggunakan mobile banking dalam berbagai kebutuhan transaksi perbankan.
- 2) *Intention to Continue Using* (Niat Melanjutkan Penggunaan): Keinginan mahasiswa untuk menggunakan mobile banking secara berkelanjutan jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.<sup>24</sup>

2 Indikator Variabel

Suatu pengukuran atau faktor yang menunjukkan nilai suatu variabel tertentu disebut indikator penelitian. Indikator ini berfungsi sebagai representasi dan variabel yang lebih abstrak, memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang lebih akurat dan andal<sup>25</sup>. Dalam konteks penelitian ini, indikator variabel termasuk:

Tabel 1.1 Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat	Teknologi informasi (X <sub>1</sub> )	1.Meningkatkan efisiensi transaksi
		2. Kemudahan dalam menyelesaikan transaksi
		3. Tingkat kepercayaan terhadap teknologi bank

<sup>24</sup> Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211  
[https://www.researchgate.net/publication/272790646\\_The\\_Theory\\_of\\_Planned\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/272790646_The_Theory_of_Planned_Behavior) (diakses pada 4 maret 2025)

<sup>25</sup> Hanindita Basmatulhana, "Pengertian Indikator, Fungsi, dan Contoh Sehari-hari pada 2022" <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6165964/pengertian-indikator-fungsi-dan-contoh-sehari-hari#:~:text=Indikator%20adalah%20alat%20ukur%20dalam.dapat%20memberikan%20petunjuk%20atau%20keterangan.> Diakses pada 31 oktober 2024

Mahasiswa Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking	Risiko (X <sub>2</sub> )	4. Kesesuaian fitur dengan kebutuhan <sup>26</sup>	
		5. Ketakutan terhadap kesalahan transaksi	
		6. Keraguan untuk menggunakan karena masalah privasi	
		7. Persepsi kurangnya keamanan dalam transaksi	
		8. Persepsi tentang masalah teknis yang sering terjadi	
		9. Persepsi bahwa transaksi lebih lama	
		10. Ketakutan terhadap penilaian negative <sup>27</sup>	
		Penanganan keluhan (X <sub>3</sub> )	11. Tampilan mobile banking dan fasilitas fisik bank saya memiliki tampilan dan profesional dalam menangani keluhan
			12. Saya yakin bank memberikan solusi pada saat saya menyampaikan keluhan penggunaan terkait mobile banking
			13. Bank menangani secara profesional (tampak percaya diri) dan secara serius keluhan saya
14. Bank mendengarkan setiap keluhan yang saya berikan dan meminta maaf atas kekurangan pada mobile banking			
15. Bank secara cepat menanggapi keluhan, diberikan update penyelesaian dan tindak lanjut atas keluhan <sup>28</sup>			

<sup>26</sup> Bouhleb, M. & Mzoughi, A. (2024). *Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking*. Journal of Mobile Banking Research

<sup>27</sup> U. Akturan & N. Tezcan, "Adopsi Mobile Banking di Pasar Pemuda: Persepsi dan Niat," *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 4-4

<sup>28</sup> Ladhari, R. (2009). Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions: A Study in the Hotel Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308-331. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520910955320/full/html> (diakses pada 4 maret 2025)

Minat pengguna mobile banking (Y)	16. Niat untuk menggunakan mobile banking di masa depan <sup>29</sup>
	17. Rencana untuk terus menggunakan mobile banking
	18. Kesiapan merekomendasikan mobile banking <sup>30</sup>

Sumber: diolah oleh peneliti

## F. Pengukuran Variabel

Untuk menghindari kebingungan dan memfasilitasi pemahaman yang seragam antara pembaca dan peneliti, istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini akan didefinisikan sebagai berikut:

### 1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi dalam konteks mobile banking adalah penerapan sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi perbankan digital. Model Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.<sup>31</sup>

- a. *Perceived usefulness*: manfaat yang dirasakan dalam menggunakan mobile banking
- b. *Perceived ease of use*: kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking

<sup>29</sup> Hamzah, H., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). "Understanding Mobile Banking Usage Behavior: A Comparative Study between Malaysia and Indonesia." *International Journal of Bank Marketing*, 35(6)

<sup>30</sup> A. A. Bakri, A. B. Wandanaya, V. Violin, & T. R. Fauzan, T.R 2023) "The application of UTAUT modified model to analyze the customers' use behavior of Shopee Paylater," *Jurnal Sistikm Informasi dan Teknologi* 96-101

<sup>31</sup> Soetam Rizky Wicaksono, Teori Dasar Technology Acceptance Model (Malang: CV. Seribu Bintang, 2022),2 [https://zenodo.org/records/7754254?utm\\_source=chatgpt.com](https://zenodo.org/records/7754254?utm_source=chatgpt.com) diakses pada 4 maret 2025

- c. *Trust*: tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi aplikasi
- d. *Satisfaction*: kepuasan pengguna setelah menggunakan mobile banking.<sup>32</sup>

## 2. Risiko

Risiko dalam mobile banking mencerminkan persepsi pengguna terhadap potensi ancaman dalam transaksi digital, yang dapat memengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan layanan ini.

- a. Risiko social: persepsi pengguna mengenai pandangan orang lain terhadap penggunaan mobile banking
- b. Risiko kinerja: potensi masalah teknis yang dapat mempengaruhi pengguna mobile banking
- c. Risiko keuangan: persepsi pengguna terhadap risiko kehilangan uang saat menggunakan mobile banking
- d. Risiko waktu: pengguna merasa bahwa aplikasi lambat atau tidak efisien dalam menangani transaksi
- e. Risiko keamanan: kekhawatiran terhadap potensi pencurian data pribadi
- f. Risiko privasi: sejauh mana pengguna merasa data pribadi mereka terancam.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Bouhleb, M. & Mzoughi, A. (2024). "Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking." *Journal of Mobile Banking Research* [https://ijb.cyut.edu.tw/p/404-1010-45267.php?Lang=en&utm\\_source=chatgpt.com](https://ijb.cyut.edu.tw/p/404-1010-45267.php?Lang=en&utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 4 maret 2025)

<sup>33</sup> U. Akturan & N. Tezcan, "Adopsi Mobile Banking di Pasar Pemuda: Persepsi dan Niat," *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 4-4 [https://www.researchgate.net/publication/235316497\\_Mobile\\_banking\\_adoption\\_of\\_the\\_youth\\_market\\_Perceptions\\_and\\_intentions?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.researchgate.net/publication/235316497_Mobile_banking_adoption_of_the_youth_market_Perceptions_and_intentions?utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 4 maret 2025)

### 3. Penanganan keluhan ( $X_3$ )

Handling complaint adalah kemampuan bank dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah untuk meningkatkan loyalitas pengguna.

- a. *Tangibles*: kualitas fisik dan tampilan dari layanan yang diberikan
- b. *Reliability*: seberapa dapat diandalkan layanan customer service dalam menagani masalah
- c. *Responsiveness*: kecepatan layanan dalam merespon keluhan pengguna
- d. *Assurance*: tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan penyelesaian masalah
- e. *Empathy*: sejauh mana layanan customer service menunjukkan perhatian terhadap pengguna
- f. *Security*: memiliki langkah-langkah keamanan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah.<sup>34</sup>

### 4. Minat Pengguna Mobile Banking

Minat pengguna mobile banking mengacu pada niat individu untuk menggunakan layanan perbankan digital berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan yang ditawarkan.

- a. *Intention to Use* (Niat Menggunakan): Sejauh mana mahasiswa memiliki niat untuk menggunakan mobile banking dalam berbagai kebutuhan transaksi perbankan.

---

<sup>34</sup> U. Akturan & N. Tezcan, "Adopsi Mobile Banking di Pasar Pemuda: Persepsi dan Niat," *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 4-4 [https://www.researchgate.net/publication/235316497\\_Mobile\\_banking\\_adoption\\_of\\_the\\_youth\\_market\\_Perceptions\\_and\\_intentions?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.researchgate.net/publication/235316497_Mobile_banking_adoption_of_the_youth_market_Perceptions_and_intentions?utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 4 maret 2025)

- b. *Intention to Continue Using* (Niat Melanjutkan Penggunaan):  
Keinginan mahasiswa untuk menggunakan mobile banking secara berkelanjutan jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.<sup>35</sup>

### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah prinsip dasar yang memandu peneliti dalam mengumpulkan informasi untuk suatu penelitian. Asumsi-asumsi ini menjadi dasar pengumpulan data dan membantu memperjelas variabel-variabel yang digunakan untuk mengembangkan hipotesis. Penelitian ini berhipotesis bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa UIN KHAS Jember adalah Teknologi Informasi, Risiko, dan Penanganan Keluhan.

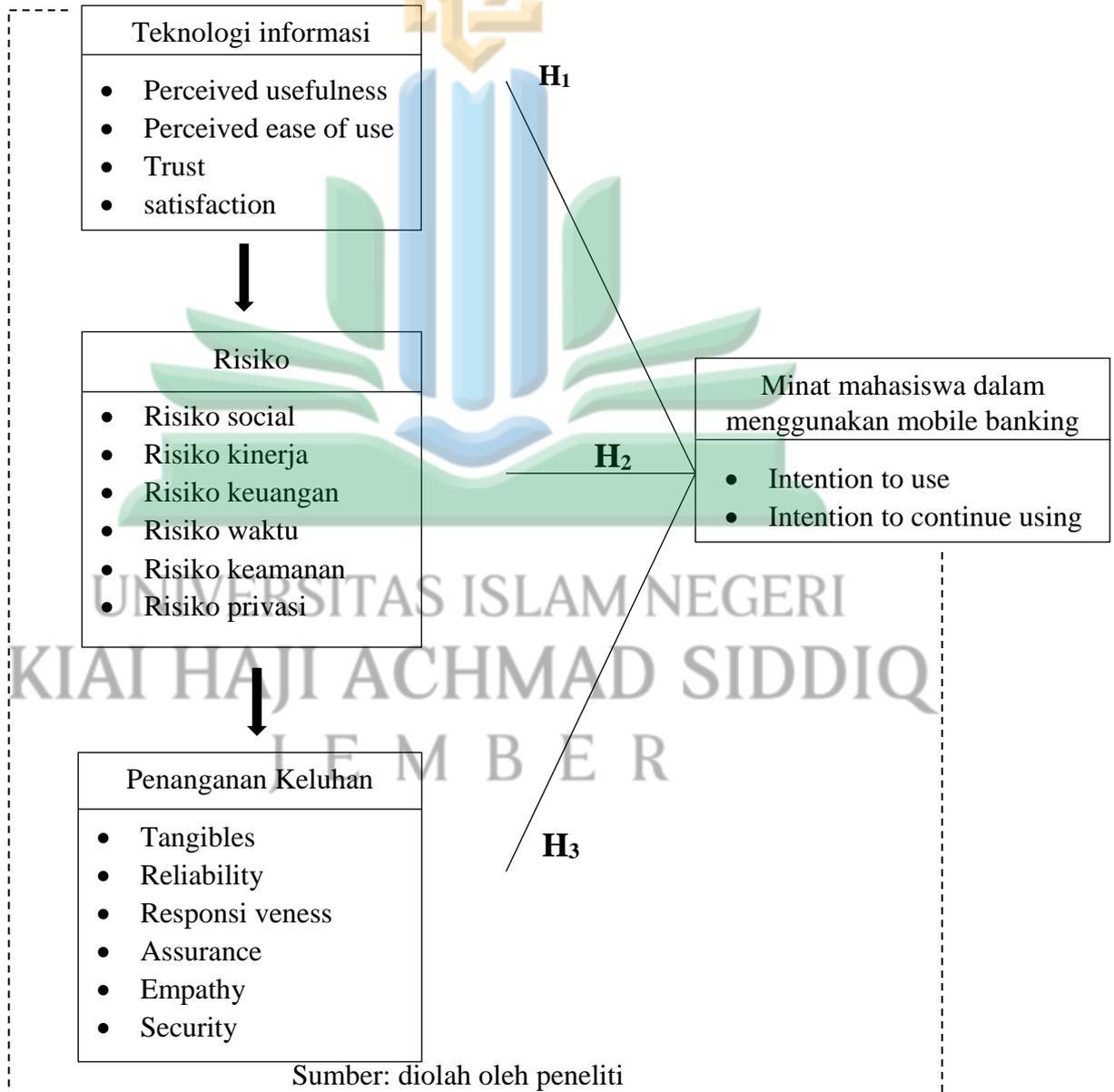
### H. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), Penanganan Keluhan ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking ( $Y$ ). Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini:

---

<sup>35</sup> Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211  
<https://www.researchgate.net/publication/272790646> *The Theory of Planned Behavior* (diakses pada 4 maret 2025)

Gambar 1.3 Kerangka Pikiran



—————→ Pengaruh Parsial

- - - - - Pengaruh Simultan

Keterangan :



1 Teknologi Informasi ( $X_1$ )

- a. *Perceived usefulness*: sejauh mana pengguna merasakan manfaat dari penggunaan mobile banking
- b. *Perceived ease of use*: tingkat kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi mobile banking
- c. *Trust*: tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi aplikasi
- d. *Satisfaction*: kepuasan pengguna setelah menggunakan mobile banking

2 Risiko ( $X_2$ )

- a. Risiko social: persepsi pengguna mengenai pandangan orang lain terhadap penggunaan mobile banking
- b. Risiko kinerja: potensi masalah teknis yang dapat mempengaruhi pengguna mobile banking
- c. Risiko keuangan: persepsi pengguna terhadap risiko kehilangan uang saat menggunakan mobile banking
- d. Risiko waktu: pengguna merasa bahwa aplikasi lambat atau tidak efisien dalam menangani transaksi
- e. Risiko keamanan: kekhawatiran terhadap potensi pencurian data pribadi
- f. Risiko privasi: sejauh mana pengguna merasa data pribadi mereka terancam
- g. Penanganan keluhan: ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan

### 3 Penanganan keluhan (X3)

- a. *Tangibles*: kualitas fisik dan tampilan dari layanan yang diberikan
- b. *Reliability*: seberapa dapat diandalkan layanan customer service dalam menangani masalah
- c. *Responsiveness*: kecepatan layanan dalam merespon keluhan pengguna
- d. *Assurance*: tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan penyelesaian masalah
- e. *Empathy*: sejauh mana layanan customer service menunjukkan perhatian terhadap pengguna
- f. *Security*: memiliki langkah-langkah keamanan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah

### 4 Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Mobile Banking (Y)

- a. *Intention to Use* (Niat Menggunakan): Sejauh mana mahasiswa memiliki niat untuk menggunakan mobile banking dalam berbagai kebutuhan transaksi perbankan.
- b. *Intention to Continue Using* (Niat Melanjutkan Penggunaan): Keinginan mahasiswa untuk menggunakan mobile banking secara berkelanjutan jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.

#### I. Hipotesis

Dengan menggabungkan kata “hipo” (di bawah) dan “tesis” (kebenaran), maka dihasilkanlah istilah “hipotesis”. Secara umum, hipotesis didasarkan pada kebenaran (tidak selalu jelas) dan hanya dapat dipromosikan sebagai kebenaran di hadapan bukti-bukti pendukung. Menurut Arikunto, hipotesis merupakan

jawaban awal terhadap pertanyaan penelitian, dan asumsi yang mendasarinya harus dibuktikan secara empiris. Apa yang ingin kita pelajari atau cari dinyatakan dalam hipotesis. Hipotesis adalah penjelasan sementara tentang bagaimana suatu fenomena berhubungan dengan fenomena lainnya. Berdasarkan temuan dan penelitian, hipotesis berikut harus dikembangkan:

### **1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking**

Hipotesis ini menyatakan bahwa penggunaan teknologi perbankan, seperti mobile banking, dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi masyarakat terhadap kualitas teknologi yang digunakan, seperti kemudahan akses dan fungsionalitas sistem. Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis, *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi kesediaan masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru, misalnya mobile banking.

Selain itu, penelitian ini juga menyajikan hipotesis. Misalnya menurut penelitian Auria dan Wasdi, teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan Internet banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa semakin besar kesadaran nasabah terhadap teknologi

informasi yang digunakan pada suatu layanan mobile banking, maka akan semakin tertarik pula mereka untuk menggunakan layanan tersebut.<sup>36</sup>

Ha<sub>1</sub>: Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap minat menggunakan mobile banking.

## **2. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking**

Hipotesis ini menyatakan bahwa risiko yang dihadapi Nasabah, seperti risiko finansial, operasional, privasi, dan keamanan, akan membuat Nasabah kecil kemungkinannya menggunakan mobile banking. Hipotesis ini didasarkan pada teori perilaku konsumen, dimana risiko tertinggi dikaitkan dengan adopsi teknologi baru, khususnya pada transaksi keuangan yang melibatkan informasi pribadi dan dana nasabah.

Studi sebelumnya mengenai hipotesis ini yang dilakukan oleh Halim et al. menemukan bahwa risiko merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan mobile banking secara negatif, terutama terkait dengan masalah privasi dan keamanan. Hipotesis utama di sini adalah nasabah secara konsisten mengamati penggunaan layanan yang dianggap berisiko tinggi. Mereka akan lebih bersemangat menggunakan layanan-layanan tersebut jika mereka yakin

---

<sup>36</sup> Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3),

bahwa mobile banking tidak aman atau data mereka mungkin disalahgunakan.<sup>37</sup>

Ha<sub>2</sub>: Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan mobile banking.

### **3. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking**

Salah satu faktor terpenting yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking adalah penanganan pengaduan atau keluhan. Penanganan keluhan yang efektif memberikan kepastian kepada nasabah bahwa jika terjadi masalah, bank akan memberikan tanggapan dengan cepat, profesional, dan penuh empati. Dalam konteks ini, teori SERVQUAL (Service Quality) menyatakan bahwa atribut fisik seperti kecepatan, ketepatan waktu, empati, dan kejelasan sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut penelitian yang mendukung hipotesis tersebut, Halim, S. et al. (2022) mencatat bahwa meskipun penanganan pengaduan penting dalam menjaga hubungan antara bank dan Nasabah, faktor lain, seperti kepercayaan pada bank dan keamanan transaksi, lebih penting dalam mengurangi keengganan pengguna untuk menggunakan mobile banking.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan tidak

---

<sup>37</sup> Halim, S. P., Azhad, M. N., & Puspitadewi, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10)

berpengaruh signifikan terhadap kesediaan nasabah menggunakan mobile banking. Penekanan pada faktor-faktor teknis dan keamanan yang dianggap lebih relevan dan penting bagi pengguna dalam mengambil keputusan menggunakan teknologi tersebut menjadi alasannya. Berdasarkan hasil penelitian anda, penanganan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, karena lebih dipengaruhi oleh kemudahan dan keamanan layanan<sup>38</sup>.

Ha<sub>3</sub>: Penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan mobile banking.

#### **4. Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Risiko, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Secara Simultan**

Hipotesis penelitian ini menggabungkan variabel-variabel independen (teknologi informasi, risiko, dan manajemen pengaduan) yang menyatakan bahwa baik secara bersamaan maupun bersama-sama, variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keinginan menggunakan mobile banking. Hipotesis ini didasarkan pada gagasan bahwa adopsi mobile banking tidak semata-mata dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan kombinasi kualitas teknologi, manajemen risiko, dan keluhan penanganan yang secara kolektif berkontribusi terhadap persepsi nasabah.

---

<sup>38</sup> Halim, S. et al., "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Risiko Transaksi Mobile Banking di Kalangan Nasabah," *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, 2022, pp. 115-126.

Hasil serupa juga disampaikan oleh Khotimah dimana variabel ini merupakan variabel ketiga. Jika serupa, maka terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan mobile banking di BSI KCP Ratulangi<sup>39</sup>. Dengan demikian, hipotesisnya menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut secara kolektif mempunyai peran penting dalam mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap mobile banking.

Ha<sub>4</sub>: Secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan mobile banking.

#### **5. Terdapat Perbedaan Penanganan Keluhan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.**

Hipotesis terakhir berfokus pada perbedaan bank konvensional dan bank syariah dalam hal keluhan penanganan. Bank yang menjalankan praktik syariah cenderung mengedepankan prinsip etika dan kepercayaan berdasarkan hukum syariah, sedangkan bank konvensional lebih fokus pada efisiensi dan kecepatan dalam menangani nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri, et.al. terdapat perbedaan mencolok antara kinerja keuangan bank konvensional dan bank syariah selama pandemi COVID-19 di beberapa bidang utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio Return on Equity (ROE), Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), dan Capital

---

<sup>39</sup> Khotimah, N. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo) (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).

Adequacy Ratio (CAR) pada kedua jenis bank tersebut mempunyai nilai yang sama dan menunjukkan perbedaan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat perbedaan dalam prinsip operasional dan model bisnis, kinerja relatif kedua jenis bank tersebut didasarkan pada efektivitas operasional, kepatuhan modal, dan hasil bagi investor.<sup>40</sup>

Berdasarkan temuan ini, penelitian mengasumsikan bahwa baik bank syariah maupun bank konvensional mampu mempertahankan stabilitas kinerja keuangan mereka pada beberapa rasio utama, terlepas dari perbedaan sistem keuangan yang mereka anut.

Ha<sub>5</sub>: Terdapat perbedaan pengaruh signifikan penanganan keluhan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional terhadap minat menggunakan mobile banking.

## J. Sistematis Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai latar belakang konteks permasalahan, termasuk fenomena lapangan yang didukung oleh data yang tersedia saat ini. Hal ini juga didukung dengan uraian masalah, tujuan, nilai, cakupan ruang, dan definisi operasional yang dikonstruksi secara metodis.

---

<sup>40</sup> Putri, N., dkk., *Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Konvensional Selama Pandemi COVID-19*, Jurnal Al-Idarah **4**, no. 2 (2023), [www.researchgate.net/publication/374749754\\_ANALISIS\\_PERBANDINGAN\\_KINERJA\\_KEUANGAN\\_BANK\\_SYARIAH\\_DAN\\_BANK\\_KONVENSIONAL\\_PADA\\_MASA\\_KRISIS\\_EKONOMI\\_GLOBAL/fulltext/652d2c370ebf091c48f916bc/ANALISIS-PERBANDINGAN-KINERJA](http://www.researchgate.net/publication/374749754_ANALISIS_PERBANDINGAN_KINERJA_KEUANGAN_BANK_SYARIAH_DAN_BANK_KONVENSIONAL_PADA_MASA_KRISIS_EKONOMI_GLOBAL/fulltext/652d2c370ebf091c48f916bc/ANALISIS-PERBANDINGAN-KINERJA) diakses 24 november 2024

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bagian ini membahas penelitian terkini yang menjadi acuan menonjolkan temuan penelitian yang sedang berjalan, serta analisis teoritis, asumsi penelitian, dan temuan penelitian, serta hipotesis yang menjadi landasan penelitian selanjutnya.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Hal ini menguraikan langkah-langkah penelitian, meliputi jenis penelitian yang dilakukan, Jangka waktu pelaksanaan penelitian, lokasi penelitian, metode analisis data yang digunakan, teknik dan alat pengumpulan data, serta jumlah orang dan sampel.

## **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Hal ini menjelaskan deskripsi objek penelitian dalam kaitannya dengan topik penelitian, bagaimana data dari setiap variabel dianalisis, bagaimana hipotesis dianalisis dan dievaluasi, dan bagaimana temuan penelitian diungkapkan.

## **BAB V PENUTUP**

Demikianlah ringkasan temuan dan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti berdasarkan temuan tersebut, sehingga menjadikannya sebagai subjek penelitian tersebut di atas.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan sebelum penelitian ini disebut penelitian pendahuluan. Kesimpulannya, temuan penelitian sebelumnya ada kaitannya dengan penelitian ini. Berikut ini adalah penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini:

- 1 Artikel yang ditulis oleh Mahmudah dan Rahmatika yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang)”

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan, dan word of mouth terhadap minat penggunaan mobile banking studi kasus nasabah BRI syariah KC Semarang.

Hasil penelitian Pengguna memiliki persepsi positif karena mereka percaya bahwa layanan mobile banking memudahkan mereka dalam bertransaksi. Meskipun penerapan ramah pengguna tidak terlalu penting, namun kepercayaan dan kualitas layanan lebih penting. Pemasaran dari mulut ke mulut juga tidak selalu berhasil karena persepsi masyarakat

terhadap layanan seringkali dipengaruhi secara negatif oleh isu-isu pribadi.<sup>41</sup>

2. Artikel yang dibuat oleh Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridia Taringan, Dan Evriyenni yang berjudul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan pada mereka yang bertransaksi menggunakan mobile banking di bank syariah milik Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yaitu karyawan bank syariah Ulee Kareng Banda Aceh, dan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan IBM SPSS Versi 26.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa efisiensi dan kemudahan penggunaan sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap nasabah karena mereka lebih cenderung menggunakan layanan yang cepat dan mudah digunakan. Keamanan tidak begitu penting karena kepercayaan negara terhadap bank lebih penting dibandingkan potensinya.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Mahmudah, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah Bri Kc Semarang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 6(2), 419-441.

<sup>42</sup> 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), 56-72.

- 3 Artikel yang ditulis oleh Rissa Aulia, Adi Indradi Wazdi, Dengan Judul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana persepsi teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan mempengaruhi Minat Nasabah ketika menggunakan Internet banking, baik secara bersamaan maupun terpisah, di BSI Syariah KC Suniaraja Bandung. Fokus penelitian ini adalah persepsi risiko teknologi informasi dan penanganan pengaduan penggunaan Internet banking Minat Nasabah di BSI Suniaraja Bandung.

Studi ini menyimpulkan bahwa persepsi terhadap teknologi informasi mempunyai dampak negatif terhadap kepercayaan bank karena teknologi lebih mudah digunakan dan efisien. Risiko mempunyai dampak negatif karena selalu berkorelasi dengan kemungkinan terjadinya kegagalan keuangan dan permasalahan pengelolaan. Penyelesaian pengaduan secara umum bernilai positif karena pelayanan yang cepat dan efisien meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Secara keseluruhan, faktor ketiga di atas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen.<sup>43</sup>

- 4 Artikel yang dibuat oleh Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap

---

<sup>43</sup> Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3),

Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon sebagai mahasiswa magister yang sedang belajar tentang bank syariah dan memiliki pemahaman menyeluruh tentang mobile banking. Oleh karena itu, perlu diteliti apakah ada mahasiswa afiliasi BSI yang bersedia menggunakan mobile banking dengan variabel independen yang digunakan untuk mengukur kenyamanan, manfaat, dan risiko pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data.

Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan pengguna tidak selalu signifikan dalam hal minat karena keunggulan layanan mungkin tidak selalu terlihat. Selain itu, jika dibandingkan dengan potensi kerugiannya, risiko tersebut tidak selalu mengurangi manfaat penggunaan mobile banking.<sup>44</sup>

- 5 Artikel yang dibuat oleh Silvania Putri Halim, Muhammad Naely Azhad, Dan Ira Puspitadewi S yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)”

---

<sup>44</sup> Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan pengguna, kemudahan pengguna, dan faktor risiko terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan mobile banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Partisipan utama dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Ada sekitar 130 responden yang mengikuti survei tersebut. Alat analisis menggunakan grafik regresi berganda.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas hidup pengguna karena pengguna lebih sadar akan sedikit manfaat signifikan yang diterima pengguna saat menggunakan layanan. Meskipun risiko dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan, hal ini tidak selalu mengurangi rasa percaya diri jika layanan yang diberikan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.<sup>45</sup>

- 6 Skripsi yang ditulis oleh Nurul Khotimah yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo).

---

<sup>45</sup> Halim, S. P., Azhad, M. N., & Puspitadewi, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10), 2035-2042.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Asosiatif dengan sampel sebanyak 96 responden dan populasi sebanyak 2.215 pengguna mobile banking di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket.

Hasil di atas menunjukkan bahwa teknologi informasi mempunyai dampak yang signifikan karena kemampuannya dalam mempermudah transaksi dan meningkatkan keamanan nasional. Risiko tidak meningkat banyak karena, meskipun terdapat kekhawatiran, faktor-faktor lain, seperti penyelesaian pengaduan yang tepat, dapat mengurangi risiko. Penyelesaian keluhan yang positif merupakan hasil dari pelayanan yang cepat dan sopan sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap Nasabah.<sup>46</sup>

7. Artikel yang ditulis oleh Edy Junaedi Dan Neneng yang berjudul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami manfaat, kemudahan penggunaan, dan kemudahan penggunaan mobile banking bagi nasabah. Sejak Maret 2020 hingga Juli 2021, jumlah pengguna mobile banking meningkat 2,5 juta dan jumlah transaksi di BSI Mobile meningkat 46,4 juta atau 97,4% selama pandemi COVID-19.

---

<sup>46</sup> Khotimah, N. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Bsi Kcp Ratulangi Kota Palopo) (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).

Berdasarkan temuan penelitian ini, persepsi nasabah terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan layanan berdampak positif terhadap loyalitas mereka karena jika mereka merasa layanan tersebut berguna dan mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung menggunakan mobile banking. . Keamanan juga penting, meski tidak selalu menjadi faktor terpenting jika bank sudah dipetakan.<sup>47</sup>

- 8 Artikel yang ditulis oleh Wicaksana Putra Utama yang berjudul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Pengguna, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Boyolali)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan, keandalan, dan kenyamanan mobile banking sehubungan dengan minat. Subjek penelitian adalah 212 orang pengguna mobile banking BCA Boyolali. Pengumpulan data melalui kuesioner online yang diisi oleh responden menggunakan Google Form.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bersih kayaannya karena seiring dengan peningkatan bersih kayaannya, manfaat dan kemudahan penggunaan layanan juga meningkat. Namun, keamanan dan kenyamanan tidak menjadi hal yang penting karena faktor ini sudah ditangani oleh

---

<sup>47</sup> Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang. *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13-32.

pemerintah ketika mereka memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.<sup>48</sup>

- 9 Artikel yang ditulis oleh Mita Yuli Rahayu dan Ajeng Pipit Fitriani yang berjudul “Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan, Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Di Ponorogo”

Minat adalah keinginan seseorang untuk mengikuti suatu kegiatan Apalagi jika Anda mempunyai keinginan yang kuat untuk melakukannya. Minat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain citra merek, kematangan layanan, dan literasi digital. Meningkatnya tingkat literasi digital memudahkan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Beragamnya layanan yang ditawarkan memudahkan nasabah dalam menggunakan mobile banking untuk bertransaksi sesuai kebutuhannya. Citra merek produk yang baik juga akan memberikan tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank, sehingga akan menimbulkan kesan yang baik pada bank.

Ini termasuk literasi digital, kualitas layanan, dan citra merek. Semua faktor tersebut berdampak positif karena literasi digital di Nasabah semakin membaik, minat pengguna dalam menggunakan layanan semakin meningkat, meskipun literasi digital di Nasabah semakin maju, dan

---

<sup>48</sup> Utama, W. P. (2023). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Boyolali) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

kepuasan pengguna terhadap layanan yang dapat diakses semakin meningkat karena fitur yang berkualitas tinggi dan berguna.<sup>49</sup>

10 Artikel dibuat oleh Rikardus Nardin dan Kordianus Larum yang berjudul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak efisiensi, keamanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan masyarakat dalam penggunaan mobile banking di cabang Buri Ruten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 52 responden BRI CABANG RUTENG dan teknik analisis regresi berganda menggunakan IBM SPSS versi 22.

Hasil penelitian tersebut, yaitu efisiensi dan kemudahan penggunaan, berdampak signifikan karena negara ini lebih konsisten menggunakan layanan yang memberikan transaksi lebih cepat dan mudah. Karena nasabah agak aman dengan layanan yang ada, keamanan tidak menjadi hal yang signifikan.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Rahayu, M. Y., & Fitriani, A. P. (2023). Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN Di Ponorogo. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 52-65.

<sup>50</sup> Nardin, R., & Larum, K. (2024). PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BRI CABANG RUTENG. *Jurnal Stie Karya*, 1(2), 58-69.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun, Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Mahmudah Dan Rahmatika Yang Berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Pengguna Mobile Banking 2020 (Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang)”2021	Hasil penelitian Pengguna memiliki persepsi positif karena mereka percaya bahwa layanan mobile banking memudahkan mereka dalam bertransaksi. Namun, kemudahan penggunaan tidak terlalu penting karena meskipun aplikasi mudah digunakan, kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan merupakan faktor yang lebih penting. Pemasaran dari mulut ke mulut juga tidak selalu berhasil karena persepsi masyarakat terhadap layanan seringkali dipengaruhi secara negatif oleh isu-isu pribadi.	- sama menggunakan teori TAM - variabel Y sama minat menggunakan mobile banking	-terdapat empat variabel -tidak ada variabel X
2	Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridia Taringan, dan Evriyenni yang berjudul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking	Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa efisiensi dan kemudahan penggunaan sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap nasabah karena mereka lebih cenderung menggunakan layanan yang cepat dan mudah	-Variabel y sama menggunakan minat mneggunakan mobile banking	-tidak ada variabel X - Tidak menggunakan teori TAM

	(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)"/2021	digunakan. Keamanan tidak begitu penting karena kepercayaan negara terhadap bank lebih penting dibandingkan potensinya.		
3	Rissa Aulia, Adi Indradi Wazdi, Dengan Judul "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung"/2022	Studi ini menyimpulkan bahwa persepsi terhadap teknologi informasi mempunyai dampak negatif terhadap kepercayaan bank karena teknologi lebih mudah digunakan dan efisien. Risiko mempunyai dampak negatif karena selalu berkorelasi dengan kemungkinan terjadinya kegagalan keuangan dan permasalahan pengelolaan. Penyelesaian pengaduan secara umum bernilai positif karena pelayanan yang cepat dan efisien meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Secara keseluruhan, faktor ketiga di atas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen.	- menggunakan variabel teknologi informasi, risiko, dan handling complaint - variabel Y sama menggunakan minat menggunakan mobile banking	-Tidak menggunakan teori TAM - Variabel Y berbeda yaitu Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BSI KC Suniaraja Bandung
4	Muhammad Qoes Atieq Dan Eva Nurpiani Dengan Judul	Hasilnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan	-variabel Y sama minat menggunakan mobile banking	-tidak ada variabel teknologi informasi dan

	<p>“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah (Survey Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”2022</p>	<p>pengguna tidak selalu signifikan dalam hal minat karena keunggulan layanan mungkin tidak selalu terlihat. Selain itu, jika dibandingkan potensi kerugiannya, risikonya tidak selalu melebihi manfaat penggunaan mobile banking.</p>	<p>-menggunakan variabel risiko</p>	<p>handling complaint</p>
5	<p>Silvania Putri Halim, Muhammad Naely Azhad, Dan Ira Puspitadewi S Yang Berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)”2022</p>	<p>Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas hidup pengguna karena pengguna lebih sadar akan sedikit manfaat signifikan yang diterima pengguna saat menggunakan layanan. Meskipun risiko dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan, hal ini tidak selalu mengurangi rasa percaya diri jika layanan yang diberikan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.</p>	<p>-sama menggunakan variabel risiko -variabel Y sama menggunakan minat menggunakan mobile banking</p>	<p>-tidak ada variabel variabel teknologi informasi dan handling complaint - Tidak menggunakan teori TAM</p>
6	<p>Nurul Khotimah Yang Berjudul Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan</p>	<p>Hasil penelitian tersebut, yaitu efisiensi dan kemudahan penggunaan, berdampak signifikan</p>	<p>-sama menggunakan variabel X -sama menggunakan variabel Y yaitu</p>	<p>-variabel Y tidak sama yaitu (studi kasus BSI KCP ratulangi kota palopo)</p>

	Handing Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)"/2022	karena negara ini lebih konsisten menggunakan layanan yang memberikan transaksi lebih cepat dan mudah. Karena nasabah cukup aman dengan layanan yang ada, keamanan tidak menjadi hal yang signifikan.	minat menggunakan mobile banking -menggunakan teori TAM	
7	Edy Junaedi Dan Neneng Yang Berjudul "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang"/2023	Berdasarkan temuan penelitian ini, persepsi nasabah terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan layanan berdampak positif terhadap loyalitas mereka karena jika mereka merasa layanan tersebut berguna dan mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung menggunakan mobile banking. . Keamanan juga penting, meski tidak selalu menjadi faktor terpenting jika bank sudah dipetakan.	- Variabel Y yaitu sama menggunakan minat dalam menggunakan mobile banking	- tidak ada variabel X -variabel Y berbeda yaitu Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang
8	Wicaksana Putra Utama Yang Berjudul "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Pengguna, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bersih kaya karena seiring dengan peningkatan bersih kaya, manfaat dan kemudahan penggunaan layanan	-Variabel Y sama menggunakan minat menggunakan mobile banking	-tidak menggunakan teori TAM -tidak ada variabel X

	Mobile Banking (Studi Empiris Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Boyolali)"/2023	juga meningkat. Namun keamanan dan kenyamanan tidak menjadi hal yang penting karena faktor ini belum diperhatikan oleh pemerintah ketika memutuskan untuk menggunakan layanan tersebut.		
9	Mita Yuli Rahayu Dan Ajeng Pipit Fitriani Yang Berjudul "Pengaruh Literasi Digital, Fitur Layanan, Dan Brand Image Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Din Di Ponorogo"/2023	Hal ini mencakup literasi digital, kualitas layanan, dan citra merek yang semuanya terkena dampak positif dari meningkatnya kualitas literasi digital di Nasabah. Meski literasi digital di Nasabah semakin maju, namun kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan yang dapat diaksesnya semakin meningkat karena fitur-fiturnya yang berkualitas dan bermanfaat.	-variabel Y sama minat menggunakan mobile banking	-Tidak menggunakan teori TAM
10	Rikardus Nardin Dan Kordianus Larum Yang Berjudul "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah	Hasil penelitian tersebut, yaitu efisiensi dan kemudahan penggunaan, berdampak signifikan karena negara ini lebih konsisten menggunakan layanan yang memberikan transaksi lebih cepat dan mudah. Karena nasabah agak aman	-sama menggunakan variabel Y minat menggunakan mobile banking	-tidak ada variabel X - tidak menggunakan teori TAM

	BRI Cabang Ruteng.”/2024	dengan layanan yang ada, keamanan tidak menjadi hal yang signifikan.		
--	--------------------------	--	--	--

Sumber: diolah oleh peneliti

## B. Kajian Teori

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

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan Anda melakukan transaksi keuangan menggunakan perangkat seluler seperti ponsel pintar dan tablet. Dalam konteks teknologi informasi, aplikasi mobile banking dapat digambarkan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Davis. Model ini menunjukkan bagaimana dua faktor utama mempunyai dampak signifikan terhadap cara orang menggunakan teknologi: manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan.

Salah satu alat yang digunakan di tempat kerja untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM dikembangkan berdasarkan disertasi doktoral Fred Davis, "*Technology Acceptance Model (TAM)* untuk Pengujian Empiris Sistem Informasi Pengguna Akhir Baru." Tujuan utama TAM adalah untuk menjelaskan bagaimana pengguna dapat memanfaatkan teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen dan perangkat lunak perangkat. Namun, seiring kemajuan teknologi, TAM kini juga

digunakan dalam konteks teknologi yang berbeda, seperti teknologi seluler, media sosial, dan aplikasi.

Namun, seiring kemajuan teknologi, TAM kini juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, seperti teknologi seluler, media sosial, dan *Internet of Things*. *Technology Acceptance Model (TAM)* terus tumbuh dan berkembang sejak pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis.

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah alat terkait pekerjaan yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami bagaimana pengguna mengadopsi teknologi. Menurut TAM, ada dua faktor utama yang akan berdampak adopsi teknologi adalah persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Dalam konteks mobile banking, TAM menjelaskan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan dan manfaat dari layanan mobile banking, maka semakin besar minat mahasiswa dalam menggunakannya. Faktor lain yang dikembangkan dalam model TAM termasuk Trust (Kepercayaan) dan Satisfaction (Kepuasan).<sup>51</sup>

a. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Keyakinan bahwa penggunaan teknologi yang relevan akan meningkatkan produktivitas atau efisiensi penggunaannya. Dalam konteks mobile banking, PU mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa aplikasi mobile banking dapat membantu memfasilitasi transaksi

---

<sup>51</sup> Soetam Rizky Wicaksono, Teori Dasar Technology Acceptance Model (Malang: CV. Seribu Bintang, 2022),2 [https://zenodo.org/records/7754254?utm\\_source=chatgpt.com](https://zenodo.org/records/7754254?utm_source=chatgpt.com) diakses pada 4 maret 2025

keuangan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi transaksi keuangan swasta. Menurut studi terbaru yang dilakukan Bouhleb dan Mzoughi, persepsi pengguna terhadap teknologi informasi sehubungan dengan mobile banking semakin meningkat, dan keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan ini juga semakin meningkat.<sup>52</sup>

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

*Perceived Ease of Use (PEOU)* adalah Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mutahar, Daud, Ramayah, Isaac, dan Aldholay, ini adalah salah satu komponen kunci dari *Technology Acceptance Model (TAM)*

yang memengaruhi keinginan pengguna untuk mengadopsi mobile banking. PEOU berfokus pada persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi, khususnya aplikasi perbankan seluler. Jika pengguna yakin bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, tidak memerlukan usaha besar, dan mudah dipelajari, maka mereka akan lebih cenderung menggunakannya. Menurut penelitian ini, PEOU memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap teknologi mobile banking dan mendorong mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan layanan yang disediakan. Seiring dengan meningkatnya tingkat kemudahan penggunaan, maka kemampuan

---

<sup>52</sup> Bouhleb, M. & Mzoughi, A. (2024). *Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking*. *Journal of Mobile Banking Research*.

pengguna dalam memanfaatkan teknologi baru pun meningkat tanpa adanya kendala teknis yang berarti.<sup>53</sup>

c. Kepercayaan (*Trust*)

Model TAM telah berhasil meningkatkan beberapa variabel penting lainnya, seperti kepercayaan dan kepuasan, yang juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kesediaan pengguna untuk mengadopsi teknologi mobile banking. Menurut Almarashdeh et al., kepercayaan atau keyakinan terhadap keamanan dan fungsionalitas aplikasi mobile banking memiliki dampak jangka panjang terhadap kemauan dan kemampuan pengguna untuk secara konsisten menggunakan layanan tersebut.<sup>54</sup>

d. Kepuasan (*Satisfaction*)

*Trust and Perceived Ease of Use (PEOU)* berdampak pada kepuasan pengguna. Bouhlel dan Mzoughi menegaskan bahwa manfaat penggunaan aplikasi mobile banking, yang dikaitkan dengan keramahan pengguna dan kepercayaan terhadap layanan, menjadikannya penting untuk memastikan bahwa pengguna terus menggunakan aplikasi tersebut. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya berkontribusi pada adopsi dini, tetapi juga menghalangi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan dalam jangka panjang. Mengingat hal ini,

<sup>53</sup> Mutahar, A.M., Daud, N.M., Ramayah, T., Isaac, O., & Aldholay, A.H. (2018). *Perceived Usefulness, Trust, and the Adoption of Mobile Banking: An Extended TAM Approach*. Journal of Internet Banking and Commerce.

<sup>54</sup> Almarashdeh, I., Aldhmour, F., Aljamaeen, G., Alsmadi, M., & Jaradat, M. (2019). *Trust and User Satisfaction in Mobile Banking Services*. Journal of Service Management.

kombinasi antara penurunan risiko dan peningkatan kepercayaan pengguna memungkinkan untuk secara efektif mencegah penggunaan mobile banking.<sup>55</sup>

## 2. (SERVQUAL) Service Quality Model

Keluhan disebut juga dengan keluhan terhadap pelayanan, Merupakan ungkapan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan, tindakan atau kurangnya tindakan petugas pelayanan yang berdampak pada pelanggan, dan keluhan pelanggan, yang diakibatkan oleh kesulitan keuangan akibat kegagalan bank. Penyelesaiannya lambat, tidak akurat, dan menimbulkan masalah lain, sehingga penanganannya harus dilakukan dengan bijaksana karena keluhannya yang diuraikan dapat meruncing kembali.

Berkaitan dengan hal tersebut, mengembangkan paradigma SERVQUAL dapat digunakan untuk menurunkan kualitas layanan. Penanganan keluhan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kualitas layanan. Model Kualitas Layanan SERVQUAL menunjukkan bahwa daya tanggap dan empati dalam keluhan penanganan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika bank mampu menangani layanan nasabah dengan baik dan cepat, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan mobile banking. Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan persepsi risiko dan penggunaan layanan, sehingga akan

---

<sup>55</sup>Bouhlel, M. & Mzoughi, A. (2024). *Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking*. Journal of Mobile Banking Research

berdampak positif pada perilaku pengguna. Model ini sering digunakan untuk menilai kualitas layanan di sektor perbankan.

a. Kualitas Layanan Dan Niat Perilaku (*Service Quality And Behavioural Intentions*)

Dimensi tertinggi SERVQUAL meningkatkan kualitas hubungan pengguna-pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan kemauan untuk terus menggunakan mobile banking. Layanan yang peka terhadap kebutuhan pengguna membantu menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan memperkuat kepercayaan dan loyalitas. Kualitas layanan dan niat perilaku (kualitas layanan dan tujuan kinerja).<sup>56</sup>

b. (*Service Quality Model /SERVQUAL*)

Berikut untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

1) Benda Berwujud (*tangibles*)

Dimensi ini menyoroti komponen visual dan fisik layanan, seperti kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, kemudahan navigasi, dan lingkungan fisik, seperti fasilitas cabang bank. Aplikasi yang mudah digunakan dan menarik secara visual sangat penting untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Aplikasi yang menawarkan pengalaman digital yang bersifat universal dapat meningkatkan kemauan masyarakat untuk lebih aktif menggunakan mobile banking.

---

<sup>56</sup> Gui, P., Li, X., Gao, H., & Yang, Y. (2023). Perceived ease of use and user satisfaction in mobile banking: A comprehensive model. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 129-144.

Contoh pernyataan:

- a) Aplikasi perbankan seluler menarik secara visual dan mudah dinavigasi.
- b) Kantor bank saya menyediakan dukungan yang memadai untuk layanan perbankan seluler.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten dan tanpa gangguan. Aplikasi mobile banking yang dapat digunakan memastikan transaksi berjalan lancar dan informasi yang diberikan akurat. Elemen kunci dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital adalah penerapan aplikasi. Aplikasi yang tidak memberikan layanan secara konsisten dapat menyebabkan pengguna kehilangan minat untuk menggunakan mobile banking secara konsisten.

Contoh pernyataan:

- a) Aplikasi mobile banking secara konsisten melakukan transaksi tanpa kesalahan.
- b) Saya dapat mengandalkan aplikasi mobile banking untuk memberikan informasi rekening yang akurat.

3) Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk secara cepat dan efektif menanggapi pertanyaan, keluhan, dan

permintaan pengguna. Daya tanggap yang baik sangat penting dalam konteks mobile banking, terutama ketika nasabah mengalami kesulitan teknis atau memiliki pertanyaan mengenai layanan. Pelayanan nasabah yang cepat dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan tetap memotivasi mereka untuk menggunakan layanan mobile banking secara konsisten.

Contoh pernyataan:

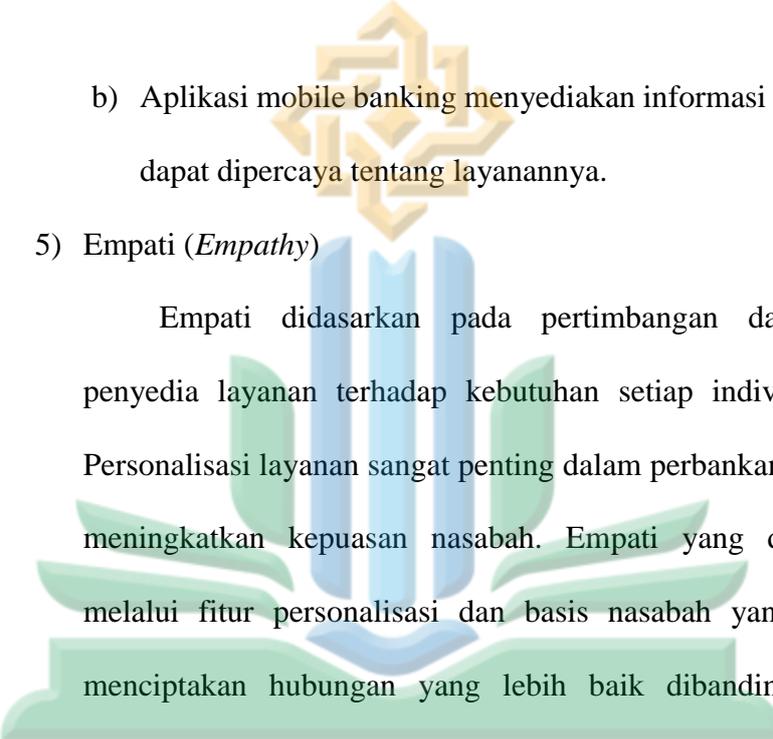
- a) Tim dukungan pelanggan merespons dengan cepat masalah yang saya temui dengan aplikasi perbankan seluler.
- b) Aplikasi mobile banking memberikan notifikasi tepat waktu tentang transaksi saya.

#### 4) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan difokuskan pada persepsi pengguna bahwa layanan yang mereka gunakan dapat dipercaya dan aman. Hal ini menyoroti pentingnya keamanan transaksi dan kepercayaan pada penyedia layanan. Informasi yang diberikan oleh aplikasi mobile banking mengenai keamanan dan transparansi layanan sangat menghambat kemampuan masyarakat untuk menggunakan layanan secara konsisten. Nasabah yang benar-benar yakin bahwa datanya secara konsisten memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

Contoh pernyataan:

- a) Saya merasa yakin bahwa transaksi saya aman saat menggunakan aplikasi mobile banking.

- 
- b) Aplikasi mobile banking menyediakan informasi yang jelas dan dapat dipercaya tentang layanannya.

5) Empati (*Empathy*)

Empati didasarkan pada pertimbangan dan kepatuhan penyedia layanan terhadap kebutuhan setiap individu Nasabah. Personalisasi layanan sangat penting dalam perbankan digital untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Empati yang dikembangkan melalui fitur personalisasi dan basis nasabah yang kuat dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dibandingkan dengan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kemauan mereka untuk terus menggunakan layanan mobile banking.

Contoh pernyataan:

- a) Aplikasi mobile banking menawarkan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pribadi saya.
- b) Perwakilan layanan pelanggan sangat pengertian dan membantu ketika saya mengalami kendala dengan aplikasi mobile banking.

6) Keamanan (*Security*)

Salah satu aspek terpenting dari layanan mobile banking adalah keamanan. Pengguna sering kali menghadapi risiko pencurian data atau akses tidak sah ke akun mereka. Fitur seperti enkripsi data dan autentikasi ganda, yang penting dalam aplikasi mobile banking, dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan

pengguna. Selain itu, layanan yang dapat dipercaya berkontribusi terhadap loyalitas pengguna terhadap mobile banking.

Contoh pernyataan:

- a) Saya percaya bahwa informasi pribadi dan keuangan saya terlindungi saat menggunakan aplikasi mobile banking.
- b) Aplikasi mobile banking memiliki langkah-langkah keamanan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah.<sup>57</sup>

### 3. Teknologi Informasi

Teknologi informasi mengacu pada pemanfaatan sistem berbasis digital yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keuangan. Dalam konteks TAM, teknologi informasi berperan dalam meningkatkan perceived ease of use dan perceived usefulness dalam penggunaan mobile banking. Faktor teknologi yang berpengaruh dalam adopsi mobile banking:

#### a. Keamanan Sistem Perbankan Digital

Keamanan merupakan salah satu faktor utama dalam adopsi mobile banking. Pengguna membutuhkan jaminan bahwa data pribadi mereka tidak akan bocor dan transaksi mereka aman dari serangan siber atau penyalahgunaan.

---

<sup>57</sup> Ladhari, R. (2009). Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions: A Study in the Hotel Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3),308-331.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520910955320/full/html> (diakses pada 4 maret 2025)

b. User-Friendly Interface (Kemudahan Navigasi Aplikasi)

Tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi mobile banking sangat berpengaruh pada keputusan pengguna untuk mengadopsinya. Perceived Ease of Use (PEOU) dalam Technology Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan menerimanya.

c. Kecepatan Akses dan Kestabilan Sistem Mobile Banking

Salah satu tantangan utama dalam mobile banking adalah memastikan bahwa layanan dapat diakses dengan cepat dan stabil di berbagai kondisi jaringan. Pengguna cenderung menghindari aplikasi yang lambat atau sering mengalami gangguan sistem.<sup>58</sup>

4. Risiko

Risiko dalam konteks teknologi informasi mengacu pada ketidakpastian atau potensi ancaman yang dapat menghambat seseorang dalam mengadopsi atau menggunakan teknologi tertentu. risiko adalah "persepsi individu mengenai kemungkinan adanya konsekuensi negatif yang timbul dari penggunaan suatu sistem atau teknologi." Dalam layanan keuangan digital seperti mobile banking, risiko menjadi faktor yang sangat diperhitungkan oleh calon pengguna sebelum mereka memutuskan untuk

---

<sup>58</sup> Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P., "Examining Multi-Dimensional Trust and Multi-Faceted Risk in Initial Acceptance of Emerging Technologies: An Empirical Study of Mobile Banking Services" Volume 49, no 2 (222-234). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016792360900239X> (diakses pada 3 maret 2025)

menggunakan layanan tersebut. Extended TAM merupakan pengembangan dari TAM yang memasukkan faktor risiko dalam memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna. Risiko dalam mobile banking mencakup berbagai aspek yang dapat menghambat adopsi pengguna terhadap layanan digital.

Beberapa jenis risiko yang umum dalam mobile banking meliputi:

a. Risiko Sosial Yang Dirasakan (*Perceived Social Risk*)

Idenya adalah bahwa penggunaan mobile banking dapat memengaruhi persepsi sosial seseorang, terutama dalam lingkungan kelompok, yang dikenal sebagai risiko sosial. Pengguna mungkin bertanya tentang bagaimana orang lain memandang penggunaan teknologi ini, khususnya dalam konteks sekelompok orang yang kurang paham teknologi atau tidak nyaman dengannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gui dkk., masyarakat yang khawatir terhadap risiko sosial cenderung tidak menggunakan mobile banking, terutama jika mereka yakin bahwa lingkungan sosialnya tidak mendukung penggunaan teknologi digital.<sup>59</sup>

b. Risiko Kinerja Yang Dirasakan (*Perceived Performance Risk*)

Risiko kinerja yang dirasakan mengacu pada risiko yang terkait dengan pekerjaan atau pengoperasian layanan mobile banking. Beberapa pengguna mungkin khawatir bahwa aplikasi mobile banking tidak berfungsi sebagaimana mestinya, seperti dalam transaksi atau dukungan

---

<sup>59</sup> Liu, S., Chau, P., Liu, X., & Huang, J. (2023). Exploring the role of perceived risk in mobile banking adoption. *Journal of Business Research*, 154, 115-125.

teknis. Menurut penelitian terbaru yang dilakukan Bouhleh dan Mzoughi, Gagasan menegaskan bahwa penggunaan mobile banking dapat mempengaruhi persepsi sosial seseorang, khususnya dalam lingkungan kelompok, yang dikenal dengan risiko sosial.<sup>60</sup>

c. Risiko Keuangan Yang Dirasakan (*Perceived Financial Risk*)

Persepsi risiko finansial berkaitan dengan kemungkinan kerugian finansial yang dapat terjadi ketika menggunakan mobile banking, seperti kehilangan uang karena transaksi yang gagal atau pelanggaran data. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mutahar et al., risiko keuangan yang sedang dibahas adalah salah satu hambatan terbesar dalam penerapan mobile banking, khususnya di negara-negara berkembang dimana kepercayaan terhadap sistem mata uang digital masih cukup rendah. Pengguna Khawatir akan mengalami kesulitan keuangan jika tidak menggunakan mobile banking atau mengganggu penggunaannya.<sup>61</sup>

d. Risiko Waktu Yang Dirasakan (*Perceived Time Risk*)

Persepsi pengguna terhadap risiko waktu adalah keyakinan bahwa mereka akan memerlukan waktu lebih lama dari perkiraan untuk menyelesaikan transaksi menggunakan mobile banking. Risiko ini mungkin timbul jika pengguna yakin aplikasinya di bawah standar atau tidak efektif dalam menangani transaksi. Studi terbaru Liu et al.

---

<sup>60</sup> Bouhleh, M., & Mzoughi, M. (2024). The impact of service quality and trust on mobile banking adoption. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(3), 191-206.

<sup>61</sup> Mutahar, A. M., Daud, N. M., Ramayah, T., Isaac, O., & Aldholay, A. H. (2018). The impact of perceived security on the intention to use mobile banking in Yemen. *Telematics and Informatics*, 35(1), 118-129.

menunjukkan bahwa risiko waktu ini signifikan bagi pengguna, terutama jika pengguna sering menghadapi masalah teknis yang mengakibatkan waktu transaksi lebih lama.<sup>62</sup>

e. Risiko Keamanan Yang Dirasakan (*Perceived Security Risk*)

Gagasan bahwa informasi pribadi atau dana pengguna mungkin rentan terhadap pencurian atau penyalahgunaan dikenal sebagai risiko keamanan yang dirasakan. Bagi banyak pengguna, keamanan data adalah pertimbangan terpenting dalam layanan mobile banking. Menurut Almarashdeh et al., risiko keamanan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kesediaan pengguna untuk mengadopsi teknologi mobile banking. Pengguna yang yakin bahwa sistem keamanannya tidak terlalu kuat akan mendorong mereka untuk menggunakan layanan ini meskipun mereka menyadari manfaatnya.<sup>63</sup>

f. Risiko Privasi Yang Digunakan (*Perceived Privacy Risk*)

Risiko privasi yang dirasakan berkaitan dengan kekhawatiran tentang perlindungan informasi pribadi. Pengguna merasa takut bahwa pihak ketiga dapat memanfaatkan informasi pribadi kami. Menurut Guiddk., salah satu tantangan utama yang dihadapi saat menggunakan mobile banking adalah privasi. Terutama, di era digital yang semakin

---

<sup>62</sup> Liu, S., Chau, P., Liu, X., & Huang, J. (2023). Exploring the role of perceived risk in mobile banking adoption. *Journal of Business Research*, 154, 115-125.

<sup>63</sup> Almarashdeh, I., Aldhmour, F., Aljamaeen, R., Alsmadi, M., & Jaradat, R. (2019). Trust and mobile banking adoption: A review. *Information & Management*, 56(4), 671-680.

meningkat, ketika privasi selalu menjadi perhatian, pengguna menjadi lebih sadar akan risiko ini.<sup>64</sup>

#### 5. Penanganan keluhan

Penanganan keluhan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan digital. Model SERVQUAL digunakan untuk menilai seberapa efektif layanan dalam menangani keluhan pelanggan terkait masalah teknis atau keamanan transaksi.

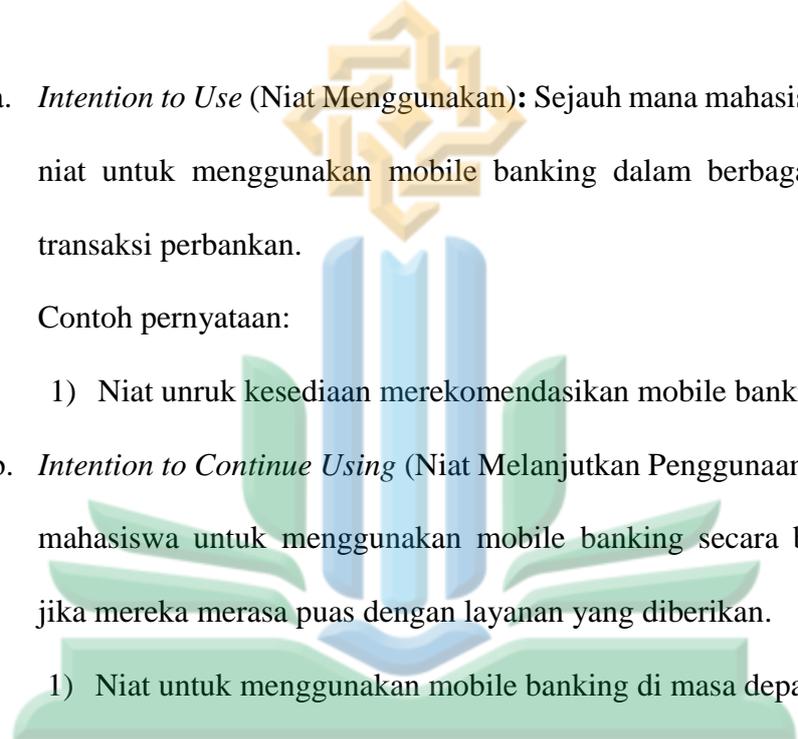
#### 6. Pengguna Mobile Banking (*behavioral intention*) (Y)

Menyatakan sangat sulit menjelaskan perilaku manusia. Untuk tujuan mengajarkan tingkah laku manusia, dimungkinkan untuk menggunakan berbagai macam teknik, mulai dari proses psikologis hingga faktor sosial. Sebaliknya niat perilaku merupakan fungsi diam dari sikap terhadap tindakan individu. Dikatakan juga bahwa niat perilaku adalah sikap positif dan negatif seseorang terhadap tujuan atau keinginan tertentu untuk melakukan suatu tindakan tertentu., Oleh karena itu, niat perilaku untuk mengadopsi m-banking, dimana kepuasan nasabah dan sikap positif terhadap m-banking akan mempengaruhi kemampuan untuk mengadopsi M-Banking<sup>65</sup>.

---

<sup>64</sup> Gui, P., Li, X., Gao, H., & Yang, Y. (2023). Perceived ease of use and user satisfaction in mobile banking: A comprehensive model. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 129-144.

<sup>65</sup> Adrinanto, T. (2015). Antecedent attitude towards m-banking dan dampaknya terhadap behavioral intention to adopt m-banking. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 8(2), 127-146.

- 
- a. *Intention to Use* (Niat Menggunakan): Sejauh mana mahasiswa memiliki niat untuk menggunakan mobile banking dalam berbagai kebutuhan transaksi perbankan.

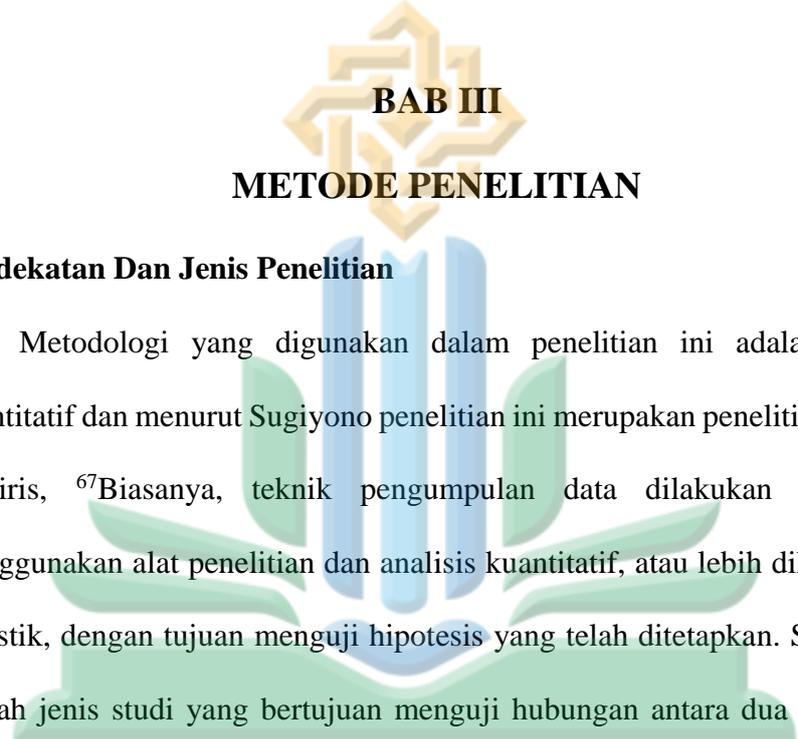
Contoh pernyataan:

- 1) Niat unruk kesediaan merekomendasikan mobile banking
- b. *Intention to Continue Using* (Niat Melanjutkan Penggunaan): Keinginan mahasiswa untuk menggunakan mobile banking secara berkelanjutan jika mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.
- 1) Niat untuk menggunakan mobile banking di masa depan
  - 2) Rencana untuk terus menggunakan mobile banking.<sup>66</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>66</sup> A. A. Bakri, A. B. Wandanaya, V. Violin, & T. R. Fauzan, T.R 2023) "The application of UTAUT modified model to analyze the customers' use behavior of Shopee Paylater," *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* 96-101



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menurut Sugiyono penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif empiris, <sup>67</sup>Biasanya, teknik pengumpulan data dilakukan secara acak menggunakan alat penelitian dan analisis kuantitatif, atau lebih dikenal dengan statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Studi asosiasi adalah jenis studi yang bertujuan menguji hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan sosial yang menghasilkan hasil. Oleh karena itu, ada dua jenis variabel dalam penelitian ini: variabel bebas, yang diketahui memengaruhi variabel lain, dan variabel terikat, yang diketahui dipengaruhi oleh variabel lain.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner dan pertanyaan mengenai dampak teknologi informasi, risiko dan penanganan pengaduan terhadap minat penggunaan mobile banking yang diidentifikasi sebagai subjek penelitian.<sup>68</sup>

#### B. Populasi Dan Sampel Penelitian

##### 1 Populasi

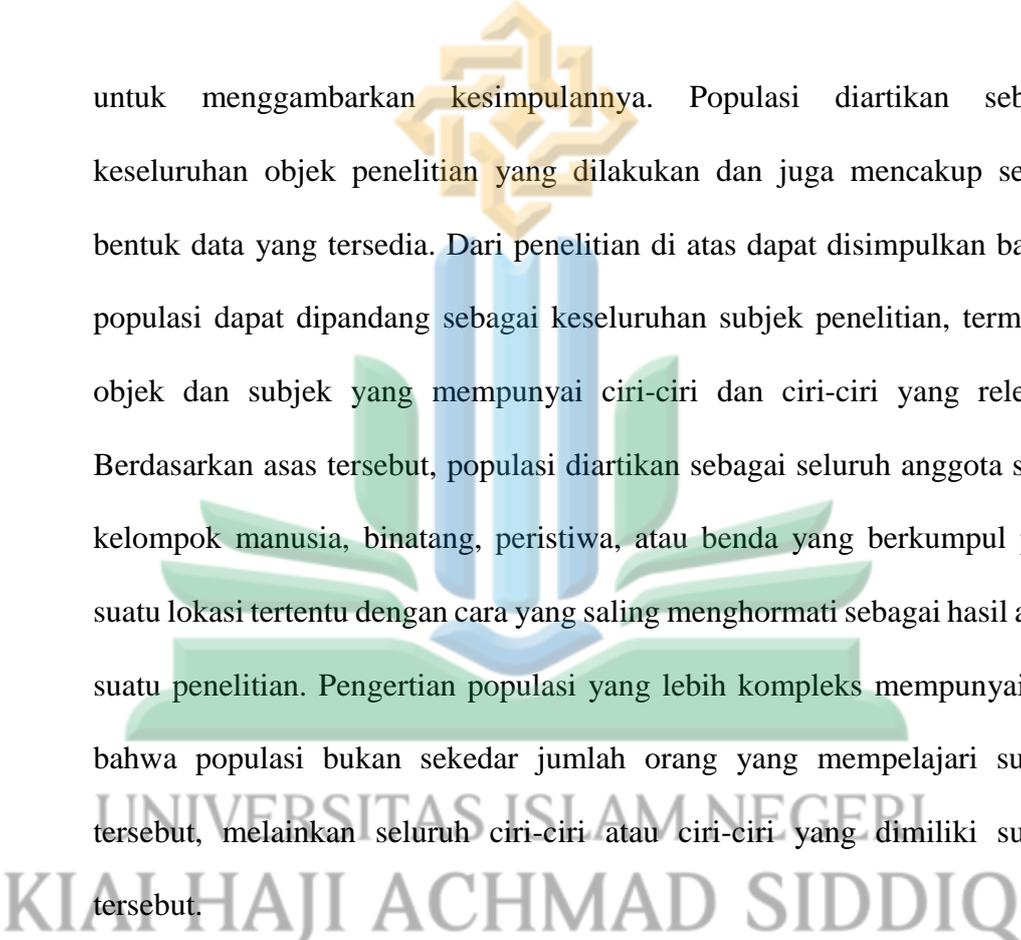
Populasi sebagai domain generalisasi yang ada dalam penelitian.

Bagian ini membahas mengenai objek atau subjek yang dapat digunakan

---

<sup>67</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), 8

<sup>68</sup> Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko dan Handling Complaint terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285-294.

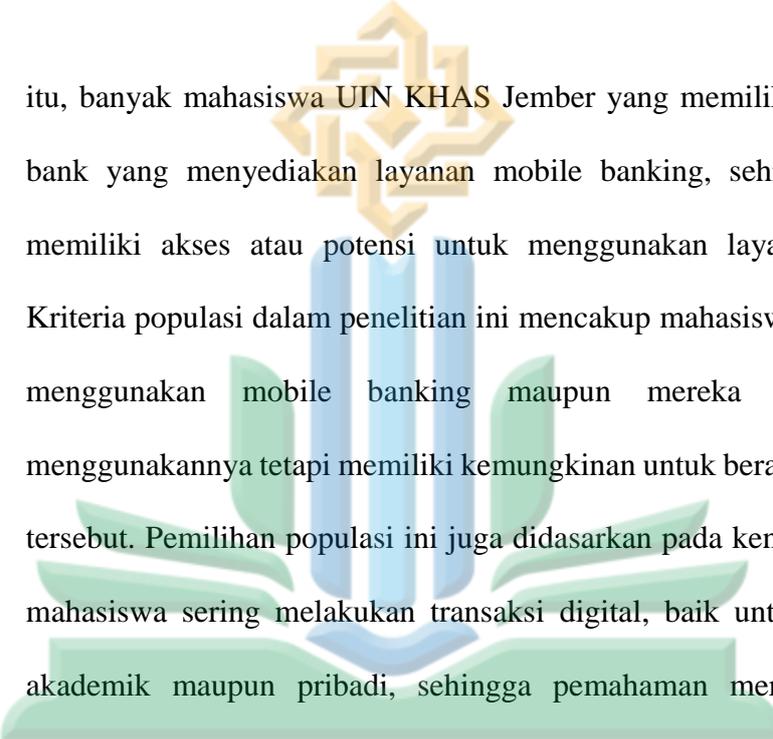


untuk menggambarkan kesimpulannya. Populasi diartikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang dilakukan dan juga mencakup semua bentuk data yang tersedia. Dari penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa populasi dapat dipandang sebagai keseluruhan subjek penelitian, termasuk objek dan subjek yang mempunyai ciri-ciri dan ciri-ciri yang relevan. Berdasarkan asas tersebut, populasi diartikan sebagai seluruh anggota suatu kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang berkumpul pada suatu lokasi tertentu dengan cara yang saling menghormati sebagai hasil akhir suatu penelitian. Pengertian populasi yang lebih kompleks mempunyai arti bahwa populasi bukan sekedar jumlah orang yang mempelajari subjek tersebut, melainkan seluruh ciri-ciri atau ciri-ciri yang dimiliki subjek tersebut.

Populasi berdasarkan perbedaan lain juga dibagi menjadi dua, yakni populasi target dan populasi survei.

- a. Populasi target adalah populasi yang ditentukan sesuai dengan yang tertera dalam masalah penelitian.
- b. Populasi survei adalah populasi yang terliput di dalam penelitian yang sedang dilaksanakan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember yang menjadi pengguna atau calon pengguna mobile banking. Populasi ini dipilih karena mahasiswa merupakan segmen yang aktif dalam menggunakan teknologi digital, termasuk layanan perbankan berbasis aplikasi. Selain



itu, banyak mahasiswa UIN KHAS Jember yang memiliki rekening di bank yang menyediakan layanan mobile banking, sehingga mereka memiliki akses atau potensi untuk menggunakan layanan tersebut. Kriteria populasi dalam penelitian ini mencakup mahasiswa yang sudah menggunakan mobile banking maupun mereka yang belum menggunakannya tetapi memiliki kemungkinan untuk beralih ke layanan tersebut. Pemilihan populasi ini juga didasarkan pada kenyataan bahwa mahasiswa sering melakukan transaksi digital, baik untuk kebutuhan akademik maupun pribadi, sehingga pemahaman mereka terhadap manfaat, risiko, serta keluhan pada mobile banking menjadi relevan untuk diteliti.

## 2. Sampel

Sederhananya, sampel adalah bagian dari populasi yang berfungsi sebagai data dasar untuk penelitian tertentu. Dengan kata lain, sampel adalah cara terbaik untuk mengamati keseluruhan populasi. Pengambilan sampel non-probabilitas adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai responden. Teknik ini sering digunakan oleh para peneliti, khususnya dalam penelitian sosial yang tidak memungkinkan penggunaan probabilitas sampling. Purposive sampling merupakan salah satu jenis pengambilan sampel non-probabilitas. Dalam penelitian ini, peneliti memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu kesediaan untuk menggunakan mobile banking. Purposive Sampling adalah

teknik pemilihan sampel berdasarkan umpan balik tertentu sehingga dianggap sampel.<sup>69</sup> adapun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan:

- a. Mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
- b. Mahasiswa yang telah menggunakan mobile banking

Dengan memilih responden secara terarah, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan berkaitan dengan dampak teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan terhadap minat pengguna mobile banking. Peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan ukuran sampel yang representatif untuk penelitian ini. Rumus ini sangat membantu dalam menentukan ukuran sampel dalam suatu survei ketika proporsi populasi tidak jelas. Perhitungan sampel dengan pendekatan rumus lemeshow, dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dibandingkan dengan keseluruhan populasi yang tidak dapat dipahami secara jelas.<sup>70</sup>

Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n : \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

keterangan:

n : jumlah sampel yang diperlukan

<sup>69</sup> Nurlina Dan M.Irfan, Anna, “*Metodologi Penelitian Ekonomi & Social* (Jakarta:salemba empat, 2017), 138

<sup>70</sup> Siahaan, R. (2021). *Pengaruh Stres, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Driver Online Grabbike Di Masa Covid-19 (Studi Pada Driver Grabbike Di Jakarta Timur)* (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA).

Z : skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : maksimal estimasi = 0.5

d : tingkat kesalahan = 10%

jadi perhitungan ukuran sampel yaitu:

$$n : \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$n : \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n : \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n : \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

### C. Teknik Dan Instrument Pengumpulan Data

Data merupakan komponen dasar penelitian. Tanpa itu penelitian tidak mungkin dilakukan. Data penelitian harus dapat dianalisis atau diuraikan. Kegagalan melakukan hal itu akan mengakibatkan informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap. Oleh karena itu, pengumpulan data yang komprehensif diperlukan.<sup>71</sup> Data primer akan digunakan dalam penelitian ini. Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan atau diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber data. Nama lain dari data primer adalah asli atau data baru yang penting saat ini. Untuk menganalisis data, peneliti harus terlebih dahulu mengumpulkannya secara metodis. Peneliti dapat menggunakan beberapa

<sup>71</sup> Ma'ruf Abdullah, Metode Penelitian Kuantitatif (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 246 <https://core.ac.uk/download/pdf/45258621.pdf> diakses pada 4 maret 2025

metode untuk menganalisis data awal, seperti mengirimkan survei.<sup>72</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai sumber data utama. Kuesioner dilakukan secara online di kalangan mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan menggunakan Google Form yang berisi jawabannya.

Tujuan dari kuesioner yang dikirimkan kepada responden adalah untuk mengukur tingkat kepercayaan mereka. Google Formulir digunakan untuk menyebarkan kuesioner kepada responden, yang kemudian menggunakan formulir tersebut untuk merangkum informasi yang diberikan. Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan sebagai alat penilaian berupa kuesioner yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap fenomena sosial. Setiap instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki jawaban yang berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif.<sup>73</sup>

Tabel 3.1 Skala Likert

<b>Pernyataan/Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>
<b>SS = Sangat Setuju</b>	<b>6</b>
<b>S = Setuju</b>	<b>5</b>
<b>N = Netral</b>	<b>4</b>
<b>TS = Tidak Setuju</b>	<b>3</b>
<b>STS = Sangat Tidak Setuju</b>	<b>2</b>

Sumber: diolah oleh peneliti

<sup>72</sup> Sandu Siyoto Dasar Metodologi Penelitian, Cetakan ke 1, (Yogyakarta : Literasi Media Publishing, 2015), 67 <https://www.digilib.unibba.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=276&bid=1908> diakses pada 4 maret 2025

<sup>73</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung : Alfa Beta, 2017), 93

## D. Analisis Data

Analisis data merupakan prosedur yang melibatkan beberapa langkah. Data yang pertama diklasifikasikan menurut variabel atau responden yang relevan dengan penelitian yang bersangkutan. Setelah itu dilakukan pengelompokan yang melibatkan seluruh responden dengan penekanan pada variabel yang diteliti. Cara selanjutnya adalah menganalisis data dari masing-masing variabel untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap fenomena yang diteliti. Sepanjang proses ini, penelitian terkait dilakukan untuk memberikan wawasan komprehensif terhadap pertanyaan penelitian, memastikan analisis data yang akurat dan informatif.

### 1. Uji Instrument Data

Metodologi analisis data yang digunakan dalam bagian ini cukup komprehensif. Analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah prosedur yang dilakukan setelah informasi dikumpulkan dari setiap responden atau sumber data lainnya. Peneliti akan melakukan analisis dengan menggunakan hipotesis yang telah dijelaskan pada bagian ini. Dengan menggunakan data awal tersebut, peneliti kemudian akan memberikan kuesioner kepada mahasiswa yang terdaftar di UIN KHAS Jember. Faktor independen yang dianalisis adalah pengaruh teknologi informasi, risiko, dan penanganan pengaduan terhadap variabel dependen yaitu kemauan mahasiswa UIN KHAS Jember untuk menggunakan mobile banking. Perangkat lunak SPSS akan digunakan untuk mengukur perubahan variabel dari waktu ke waktu.

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah metrik yang menunjukkan tingkat validitas instrumen atau metode dan digunakan untuk menentukan layak atau tidaknya temuan penelitian dianalisis. Tujuan dari pemeriksaan validitas ini adalah untuk mengevaluasi setiap item dalam pertanyaan penelitian. Untuk menjamin validitas, nilai  $r$  yang diukur dan nilai  $r_{\text{tabel}}$  harus dibandingkan<sup>74</sup>. Uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu memberikan informasi tentang apa yang akan ditanyakan oleh kuesioner tersebut.

Dalam pengujian validitas, terdapat dua kriteria penentu yang mengharuskan  $r$ -hitung dibandingkan dengan  $r$ -tabel, dengan nilai derajat kebebasan ( $df$ ) yang ditetapkan sebagai  $n-2$  untuk tingkat signifikansi 5%, di mana adalah jumlah sampel.:

- 1) Item kuesioner dianggap sah dan dapat digunakan dalam penelitian jika nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  ( $>$ ).
- 2) Apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai  $r_{\text{tabel}}$ , maka item kuesioner tersebut tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner dapat dijadikan sebagai konstruk atau indikator variabel. Jika perilaku responden terhadap kuesioner konsisten

---

<sup>74</sup> Zahriyah, A., & Suprianik, A. P. (2021). Mustofa. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*.hal 109-114

atau stabil dari waktu ke waktu, hal ini dapat dikritik. Stabilitas, konsistensi, prediktabilitas, dan keakuratan suatu tes disebut sebagai kejelasannya. Pengukuran yang dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya sangatlah berharga<sup>75</sup>. Dengan membandingkan nilai *Alfa Cronbach* dengan tingkat signifikan yang dipilih, uji keandalan dilakukan. Tergantung pada kebutuhan peneliti, 0,5, 0,6, atau 0,7 adalah tingkat signifikan atau tingkat yang digunakan. Data yang tidak dapat diandalkan tidak dapat diproses lagi karena akan menghasilkan hasil yang dapat diprediksi.

Dalam pengujian reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach, alat ukur dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Berikut adalah kriteria yang digunakan dalam pengujian ini:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 maka instrumen dianggap reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) kurang dari 0,60 maka instrumen dianggap tidak reliabel.

## 2. Analisis Faktor

Analisis faktor digunakan dalam penelitian pendahuluan apabila faktor-faktor yang mempengaruhi suatu variabel tertentu belum teridentifikasi dengan baik (penelitian penjelasan). Selain itu, analisis faktor

---

<sup>75</sup> Noor wahyuni” uji validitas dan uji reliabilitas” (Jakarta barat:binus university quality management center,2014)

dapat digunakan untuk menilai validitas rentang kuesioner tertentu. Sebagai contoh, jika suatu indikator gagal berkorelasi dengan suatu variabel namun gagal berkorelasi dengan variabel lain, maka hal itu menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak valid.

Analisis faktor adalah Kajian saling ketergantungan antara variabel-variabel dengan tujuan untuk mengidentifikasi secara bertahap variabel-variabel baru yang jumlahnya agak lebih banyak dari yang ada pada awalnya, dan menunjukkan bagaimana variabel-variabel tersebut pada awalnya mewakili faktor-faktor persekutuan. Dalam analisis faktor, sejumlah besar variabel digabungkan menjadi sejumlah besar faktor yang mempunyai karakteristik dan sifat yang serupa, sehingga memudahkan penghitungan. Pengelompokan dilakukan dengan cara mereduksi korelasi antar variabel kemudian mengidentifikasi variabel yang mempunyai korelasi paling tinggi pada salah satu faktor. Variabel lain yang mempunyai korelasi relatif lebih tinggi kemudian dipertimbangkan dalam faktor lain. Ghozali menjelaskan, asumsi analisis faktor adalah suatu data harus mempunyai tingkat korelasi yang tinggi agar dapat dilakukan analisis faktor. Apabila tidak terdapat nilai korelasi diatas 0,30 berdasarkan data visual, maka analisis faktor tidak dapat dilakukan.<sup>76</sup>Proses utama analisis faktor meliputi hal-hal berikut:

---

<sup>76</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal.394.

a. *KMO (Keiser-Meyers-Oklin)*

*KMO(Keiser-Meyers-Oklin)* Indeks ini digunakan untuk membandingkan koefisien korelasi observasi dengan koefisien korelasi parsial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami kecukupan sampel dalam penelitian dimana sampel dianggap cukup jika KMO-nya 0,50. Meskipun demikian, KMO yang kecil menunjukkan bahwa pemilihan variabel yang diteliti dalam analisis faktor belum maksimal.

b. *Anti Image Correlation*

*Anti Image Correlation* adalah Pengujian yang dilakukan untuk mengamati matriks anti-image guna menentukan variabel mana yang sebenarnya digunakan dalam analisis jangka panjang. Variabel yang dimaksud dapat dianalisis lebih mendalam jika nilai anti-image corelation lebih besar dari 0,5. Sebaliknya jika nilai korelasi anti image kurang dari 0,5 maka variabel yang bersangkutan perlu diteliti.

c. *Communalities*

*Communalities* adalah sejumlah variabel dari suatu variabel tertentu yang dapat dijelaskan oleh suatu faktor yang ada. Nilai komunitas mempunyai kriteria yaitu harus lebih besar dari 0,50. Jika kriterianya 0,50, maka semua variabel dapat dievaluasi dengan menggunakan faktor analisis yang lebih panjang. Akibatnya, semakin tinggi nilai komunitas suatu variabel, maka semakin erat hubungannya dengan variabel lain.

d. *Total Variance Explained*

*Total variance explained* adalah nilai yang mencantumkan jumlah variabel yang dipengaruhi oleh setiap faktor. Jika suatu faktor mempunyai nilai eigen lebih dari 1, maka dapat digunakan untuk membuat suatu faktor; jika nilai eigennya kurang dari 1, maka tidak dapat dimasukkan ke dalam model.<sup>77</sup>

3. Uji Asumsi Klasik

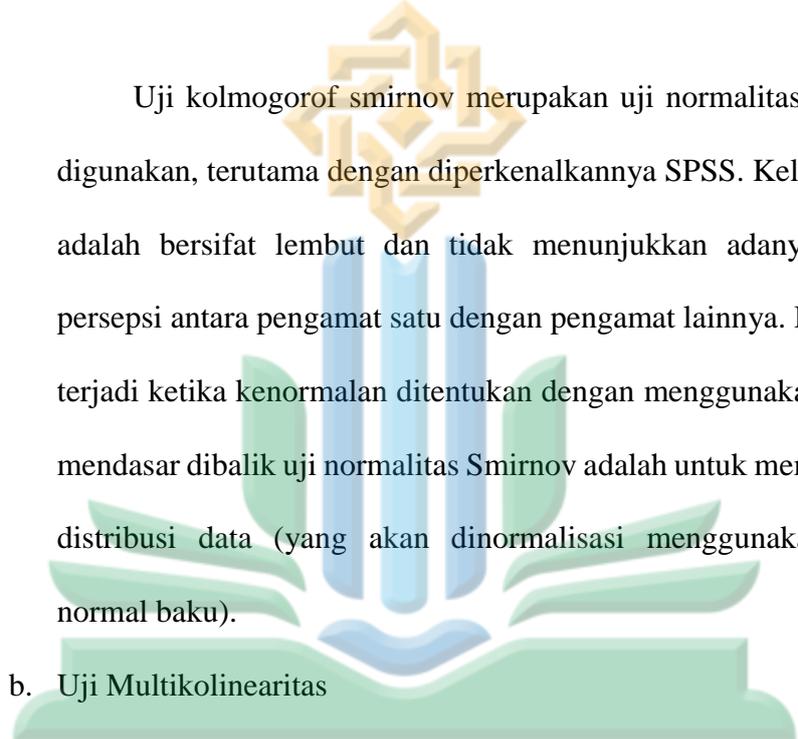
Uji statistik yang diperlukan sebelum melakukan analisis regresi garis berganda dengan metode kuadrat terkecil biasa adalah asumsi klasik. Meskipun hanya ada satu variabel terikat dalam OLS, namun terdapat beberapa variabel bebas juga. Dalam konteks ini perlu digunakan asumsi-asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk menjamin keakuratan model.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah residual model regresi dalam penelitian ini terdistribusi secara teratur. Model regresi paling baik didukung oleh data yang memiliki distribusi normal. Dalam perangkat lunak SPSS, statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) nonparametrik dapat digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi normal. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, data dianggap normal.

---

<sup>77</sup> Saputri, A. M., Firdausy, I., & Wulandari, S. P. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KRIMINALITAS DI PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2023 MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(6), 71-80.



Uji kolmogorof smirnov merupakan uji normalitas yang umum digunakan, terutama dengan diperkenalkannya SPSS. Kelebihan uji ini adalah bersifat lembut dan tidak menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara pengamat satu dengan pengamat lainnya. Hal ini sering terjadi ketika kenormalan ditentukan dengan menggunakan grafik. Ide mendasar dibalik uji normalitas Smirnov adalah untuk membandingkan distribusi data (yang akan dinormalisasi menggunakan distribusi normal baku).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan dalam model analisis regresi untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai korelasi yang sama dengan variabel lain. Jika tidak terdapat korelasi antar variabel independen dan tidak terjadi multikolinearitas maka model regresi sangat baik. Untuk memahami bahwa multikolinearitas tidak mungkin terjadi, dapat dilakukan dengan mengevaluasi faktor toleransi dan variance inflasi (VIF).<sup>78</sup> Berikut beberapa kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas pada model tertentu:

- 1) Jika *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 dan Tolerance kurang dari 0, maka model tersebut dikatakan berbasis multikolinearitas. Semakin besar VIF, semakin kecil toleransinya.

---

<sup>78</sup> Wahyuni, E. T. (2020). *Flypaper Effect Pada Pendapatab Asli Daerah Dan Dana Alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Daerah Di Indoensia Pada Tahun 2018* *Flypaper Effect On Original Regional Income And General Allocation Funds Towards The Allocation Of Regional Expenditure Budgets In Indoensia In Year 2018* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

2) Jika koefisien korelasi semua variabel independen kurang dari 0,70, maka model tersebut dikatakan berbasis multikolinearitas. Jika lebih besar dari 0,70, diasumsikan terdapat tingkat korelasi (interaksi) yang tinggi antara variabel independen, sehingga terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Langkah penting dalam analisis regresi adalah pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan di SPSS menggunakan pengujian Glejser. Dengan pengujian ini kita dapat mengetahui apakah model regresi yang digunakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam

melakukan heteroskedastisitas berdasarkan uji Glejser, harus menyeimbangkan alasan pengambilan keputusan.<sup>79</sup>

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

---

<sup>79</sup> Muhammad abdul rohman "tutorial uji heteroskedastisitas dengan glejser SPSS" (sekolah stata:2020)

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Adapun pengujiannya ialah sebagai berikut:

##### a. Uji Parsial T

Untuk menentukan berapa banyak variabel sebagian independen dari perubahan variabel dependen, uji-t, juga dikenal sebagai uji parsial, digunakan. Berikut ini membentuk dasar untuk kesimpulan mengenai uji-t:

1) Apabila nilai thitung  $<$  t tabel dan jika probabilitas (signifikansi)  $>$

0,05 ( $\alpha$ ), maka  $H_0$  diterima, artinya variabel independen secara parsial (individual) tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

2) Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel dan jika probabilitas (signifikansi) 0,05( $\alpha$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial (individual) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

##### b. Uji Simultan F

Uji-F disebut juga uji simultan digunakan dalam diagram untuk mengetahui apakah setiap variabel independen dalam model mempunyai pengaruh kolektif terhadap variabel dependen. Teknik yang digunakan adalah dengan menentukan nilai signifikan probabilitas. Apabila tingkat signifikansinya kurang dari 5% maka variabel bebas atau kombinasinya akan mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap variabel terikat. Berikut beberapa pedoman kesimpulan mengenai Uji F:

- 1) Apabila nilai F hitung  $< F$  tabel dan jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05(\alpha)$ , maka  $H_0$  diterima, artinya variable independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- 2) Apabila nilai F hitung  $> F$  tabel dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari  $0,05(\alpha)$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya variable independen secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

#### 5. Uji Koefisien Determinasi R

Koefisien determinasi ini dilakukan dengan cara mengevaluasi secara cermat kemampuan model dalam memberikan beberapa pengaruh variabel bebas yang bersifat kooperatif (simultan) dan mempengaruhi variabel terikat yang dapat dibandingkan dengan nilai R-squared yang dimodifikasi. Koefisien determinasi menjelaskan bagaimana kontribusi variabel bebas dalam model regresi dapat menjelaskan variasi dari variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel Model Summary dengan melihat nilai R-squared ( $R^2$ ). Koefisien determinasi yang kecil mempunyai kemampuan menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat rendah, sedangkan koefisien determinasi yang mempunyai kemampuan menunjukkan bahwa variabel independen mempunyai kemampuan untuk menjelaskan variabel

independen. memberikan semua informasi yang diperlukan untuk menentukan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,75 termasuk dalam kategori kuat, nilai R square 0,50 mengacu pada kategori sedang, sedangkan nilai R square 0,25 mengacu pada kategori lemah.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk memahami beberapa variabel endogen yang signifikan sekaligus mampu menjelaskan variabel eksogen. Nilai R<sup>2</sup> yang semakin tinggi menunjukkan model prediksi yang lebih baik dari model penelitian yang dipilih. Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengidentifikasi dan menyarankan beberapa kontribusi signifikan atau penting terhadap pengaruh yang diberikan oleh variabel independen dengan cara yang mirip dengan variabel dependen. Nilai koefisien determinasinya antara 0 dan 1. Jika nilainya 1, maka variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk menentukan variabel dependen. Namun semakin kecil R<sup>2</sup> maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen berkurang secara signifikan.<sup>80</sup>

#### 6. Koefisien Regresi Yang Ada Didalam Model

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.<sup>81</sup> Model penelitian ini adalah:

---

<sup>80</sup> Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<sup>81</sup> Novitasari, R. (2021). Pengaruh Struktur Modal, Pertumbuhan Perusahaan, dan Firm Size terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Consumer Goods yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2017-2020 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

$Y$ : Minat Menggunakan Mobile Banking

$X_1$ : Teknologi Informasi

$X_2$ : Risiko

$X_3$ : Penanganan Keluhan

$\beta_1$ : Koefisien Teknologi Informasi

$\beta_2$ : Koefisien Risiko

$\beta_3$ : Koefisien Penanganan Keluhan

$\alpha$ : Konstanta

$e$ : Tingkat Kesalahan

## 7. Uji Beda

Penelitian akan dilaksanakan dengan menggunakan uji beda dan uji hipotesis. Tujuan uji perbedaan adalah untuk mengetahui apakah suatu sampel berbeda secara signifikan dari sampel lain (Sujarweni). Tujuan uji perbedaan adalah untuk menemukan perbedaan antara dua atau lebih sampel data. Diantara metode yang digunakan sebagai pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah uji perbedaan. Uji *Independent Samples T Test* digunakan untuk menguji perbedaan antara variabel berdasarkan kepemimpinan.

a. *Independent Samples T Test*

*Independent sample t test* adalah Analisis statistik yang membandingkan rata-rata dua kelompok sampel yang sangat signifikan (independen *Independent sample t test* digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan signifikan secara statistik antara kedua kelompok yang terlibat (dihitung dari rata-rata). Perlu ditegaskan sekali lagi bahwa kedua anggota kelompok itu harus mandiri, saling bebas, atau tidak nyambung.

Dengan menggunakan uji t, dasar kriteria pengujian hipotesis digunakan uji *Independent Sample T Test*. Uji t digunakan untuk mengetahui dampak spesifik atau permanen variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ .  $T_{hitung}$  akan dibandingkan dengan hasil uji t sampel independen, kemudian dapat dicari t tabel dengan menggunakan rumus berikut:

Pada signifikan ( $\alpha/2$ ) dengan derajat kebebasan (df) setelah t tabel diketahui dapat diuji dengan kriteria yang disebutkan dalam Priyatno sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada perbedaan gaya kepemimpinan berdasarkan variabel gender.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima, yang berarti ada perbedaan gaya kepemimpinan berdasarkan variabel gender.

*Independent sample t-test* termasuk dalam uji parametrik. sehingga, sebelum menggunakan uji ini kita terlebih dahulu harus memastikan bahwa data yang akan kita uji telah memenuhi asumsi-asumsi prasyarat. Asumsi tersebut merupakan hal yang sangat penting karena berpengaruh terhadap keabsahan atas penarikan kesimpulan yang dilakukan. Adapun asumsi-asumsi prasyarat dari *independent sample t-test* adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel kategori terdiri dari dua kategori yang saling bebas satu sama lain.
- 2) Variabel uji (terikat) berupa data kontinu, baik berupa interval maupun ratio.
- 3) Variabel uji berdistribusi normal.
- 4) Variansi variabel kategori (terhadap variabel uji) adalah sama.

Statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$T_{\text{hitung}} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dengan ketentuan:

$\bar{X}_1$  = Nilai rata-rata kelompok sampel pertama

$\bar{X}_2$  = Nilai rata-rata kelompok sampel kedua

$n_1$  = Ukuran kelompok sampel pertama

$n_2$  = Ukuran kelompok sampel kedua

$S_1$  = Simpangan baku kelompok sampel pertama

$S_2$  = Simpangan baku kelompok sampel kedua<sup>82</sup>

<sup>82</sup> Proofficial.id,"uji T independent (independent sample T-Test) pada 2021", <https://proofficial.id/independent-sample-t-test-dengan-perhitungan-secara-manual-dan-spss/> diakses pada 22 oktober 2024.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1 Mahasiswa Yang Menggunakan Mobile Banking**

Minat dan ketertarikan mahasiswa terhadap Mobile Banking didorong oleh kemudahan dalam melakukan transaksi dan memantau saldo rekening tanpa harus pergi ke Kantor Cabang atau ATM. Minat dan dorongan ini muncul karena mahasiswa menganggap bahwa penggunaan Mobile Banking dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka.

Dengan menggunakan sistem Mobile Banking, mahasiswa merasakan kemudahan dalam pekerjaan mereka dibandingkan dengan pendekatan manual atau tradisional.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap penggunaan Mobile Banking meliputi kemudahan dalam menerima kiriman uang bulanan dari orangtua dan melakukan transaksi di aplikasi perbelanjaan seperti Shopee. Dengan adanya kemudahan ini, mahasiswa merasa bahwa penggunaan Mobile Banking menjadi suatu kebutuhan, terutama dalam menerima uang bulanan dan berbelanja online melalui aplikasi seperti Shopee. Selain itu, bagi mahasiswa yang mendapatkan bantuan KIP Kuliah, Mobile Banking menjadi alat yang memudahkan mereka untuk memantau mutasi transaksi dan memastikan bahwa uang bantuan tersebut telah dikirimkan ke rekening mereka.

Selain itu, minat dalam menggunakan Mobile banking juga dapat dipengaruhi oleh faktor personal. Faktor personal melibatkan beragam dan uniknya pemikiran, mencerminkan kepercayaan diri, pengendalian diri, perbedaan kondisi, dan interaksi sosial dengan orang lain. Melalui faktor personal ini, mahasiswa menunjukkan tingkat kepercayaan diri terhadap minat penggunaan Mobile Banking. Hal ini membuat mereka merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi pembelian.<sup>83</sup>

Penggunaan mobile banking dan mahasiswa memiliki hubungan yang erat karena mahasiswa merupakan kelompok yang aktif dalam penggunaan teknologi digital, termasuk layanan perbankan berbasis aplikasi. Korelasi antara keduanya dapat dijelaskan melalui beberapa aspek utama:

1) Kebutuhan akan kemudahan dan fleksibilitas

Mahasiswa sering memiliki jadwal yang padat dengan aktivitas akademik dan non-akademik. Mobile banking memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Fleksibilitas ini sangat relevan bagi mahasiswa yang membutuhkan akses cepat ke layanan keuangan, seperti pembayaran UKT, transfer dana, atau pembelian online.

---

<sup>83</sup> Maulidini Adha , Syuryatman Desri , Suci Humaira , Rian Septa Hadi, “Analisis Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking pada Mahasiswa Manajemen Universitas Andalas Kampus Payakumbuh” JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI BISNIS, KEWIRAUSAHAAN Vol 11 No. 2 (Juni 2024): 1114-1115. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/download/2628/2274/8342> (diakses pada 3 maret 2025)

## 2) Adaptasi terhadap Teknologi Digital

Mahasiswa, terutama dari generasi milenial dan Gen Z, merupakan kelompok yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Mobile banking menjadi pilihan utama bagi mereka karena kompatibilitasnya dengan gaya hidup yang serba digital, termasuk e-commerce, dompet digital, dan layanan keuangan lainnya.

## 3) Manajemen keuangan pribadi

Sebagai individu yang mulai belajar mengelola keuangan sendiri, mahasiswa membutuhkan alat yang dapat membantu mereka dalam mengatur pengeluaran dan pemasukan. Mobile banking menawarkan fitur seperti pencatatan transaksi, notifikasi pengeluaran, dan pengelolaan rekening yang membantu mahasiswa dalam mengontrol keuangan mereka secara lebih efektif.

## 4) Keamanan dan kepercayaan terhadap layanan perbankan

Kepercayaan terhadap keamanan layanan mobile banking juga berperan dalam korelasi ini. Mahasiswa yang merasa aman dengan perlindungan data dan transaksi digital lebih cenderung menggunakan mobile banking secara rutin dibandingkan mereka yang memiliki kekhawatiran terhadap risiko keamanan.

## 5) Pengaruh sosial dan kemudahan beradaptasi

Mahasiswa sering terpengaruh oleh lingkungan sosialnya dalam mengadopsi suatu teknologi. Jika mayoritas teman atau keluarga mereka

menggunakan mobile banking, mereka juga akan lebih terdorong untuk menggunakannya. Selain itu, edukasi dari bank dan institusi keuangan terkait manfaat dan cara penggunaan mobile banking juga berkontribusi pada tingkat adopsi yang lebih tinggi di kalangan mahasiswa.<sup>84</sup>

## B. Penyajian Data

Penelitian ini dilakukan di UIN KHAS Jember, berdasarkan analisis deskriptif didapatkan bahwa, Penelitian ini menggunakan alat yang dikenal dengan format kuesioner pernyataan. Delapan belas pernyataan total empat dari variabel (X1), enam dari variabel (X2), lima dari variabel (X3), dan tiga dari variabel (Y) disajikan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Salah satu pernyataan mengenai pemanfaatan teknologi informasi, risiko, dan penanganan pengaduan oleh mahasiswa UIN KHAS Jember yang menggunakan mobile banking dapat ditemukan pada kuesioner yang diberikan kepada responden pengguna mobile banking.

### 1 Determinasi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Uji Determinasi Data

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	17	17.2 %
Perempuan	83	83.8 %
Total	100	100.0 %

Sumber: diolah oleh peneliti

<sup>84</sup> Desfayanti, "Hubungan Kemudahan Penggunaan M-Banking Dengan Perilaku Konsumtif Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang Pengguna Shopee." *Jurnal Psikologi Jambi* Volume 06, No. 01, Juli 2021: 11-18. [https://onlinejournal.unja.ac.id/jpj/article/download/15125/11915/41551?utm\\_source=chatgpt.com](https://onlinejournal.unja.ac.id/jpj/article/download/15125/11915/41551?utm_source=chatgpt.com) (diakses pada 3 maret 2025)

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 83,8% responden perempuan dan 17,2% responden laki-laki untuk setiap jenis kelamin dalam statistik frekuensi. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan yang berjenis kelamin laki-laki.

### C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis

#### 1 Uji instrument penelitian

##### a. Uji Validitas

Validitas adalah metrik yang menunjukkan tingkat validitas instrumen atau metode dan digunakan untuk menentukan layak atau tidaknya temuan penelitian dianalisis. Tujuan dari pemeriksaan validitas ini adalah untuk mengevaluasi setiap item dalam pertanyaan penelitian.

Untuk menjamin validitas, nilai  $r$  yang diukur dan nilai  $r_t$  tabel harus dibandingkan. Menurut Ghozali, uji validitas digunakan untuk mengetahui validitas kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaannya mampu memberikan informasi tentang apa yang akan ditanyakan oleh kuesioner tersebut.

Dalam uji validitas penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), korelasi yang dihitung ( $r$ ) dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel. Data dianggap valid jika  $r$  yang dihitung  $> r$  tabel, dan tidak valid jika  $r$  yang dihitung  $< r$  tabel. Dengan tingkat signifikansi uji dua arah sebesar 5% atau 0,05, nilai  $N$  (jumlah sampel) dalam penelitian ini adalah 100. Oleh karena itu, dengan

derajat kebebasan  $df = N-2$ , atau  $df = 100-2 = 98$ , nilai  $r$  tabel untuk penelitian ini adalah 0,196.

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel  $X_1$

No	Item pertanyaan	R Hitung	><	R Tabel	Keterangan
1	X1.1	0,695	>	0,196	Valid
2	X1.2	0,650	>	0,196	Valid
3	X1.3	0,673	>	0,196	Valid
4	X1.4	0,788	>	0,196	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat tentang variabel  $X_1$  (Teknologi Informasi) dalam kuesioner adalah valid berdasarkan hasil uji validitas. Hal ini didukung oleh nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) antara 0,650 sampai 0,788, sedikit kurang dari nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,196.

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel  $X_2$

No	Item pertanyaan	R Hitung	><	R Tabel	Keterangan
1	X2.1	0,653	>	0,196	Valid
2	X2.2	0,778	>	0,196	Valid
3	X2.3	0,758	>	0,196	Valid
4	X2.4	0,591	>	0,196	Valid
5	X2.5	0,746	>	0,196	Valid
6	X2.6	0,775	>	0,196	Valid

Sumber: dibuat oleh peneliti

Berdasarkan fakta di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh observasi yang dilakukan terhadap variabel  $X_2$  (Risiko) dalam kuesioner adalah valid sesuai uji validitas. Hal ini didukung dengan rentang nilai  $r_{hitung}$  yaitu antara 0,591 sampai dengan 0,778 lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,196.

Tabel 4.4 Hasil Pengujian validitas variabel X<sub>3</sub>

No	Item pertanyaan	R Hitung	><	R Tabel	Keterangan
1	X3.1	0,620	>	0,196	Valid
2	X3.2	0,353	>	0,196	Valid
3	X3.3	0,258	>	0,196	Valid
4	X3.4	0,710	>	0,196	Valid
5	X3.5	0,755	>	0,196	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan mengenai variabel X<sub>3</sub> (penanganan keluhan) dalam kuesioner dapat dianggap sah berdasarkan pemeriksaan validitas. Hasil validasi ini terlihat pada nilai  $r_{hitung}$  yang berkisar antara 0,258 hingga 0,755 dan jauh lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,196.

Tabel 4.5 Hasil Pengujian validitas variabel Y

No	Item pertanyaan	R Hitung	><	R Tabel	Keterangan
1	Y1	0,853	>	0,196	Valid
2	Y2	0,787	>	0,196	Valid
3	Y3	0,836	>	0,196	Valid

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat oleh variabel Y (Minat Pengguna Mobile Banking) dalam kuesioner adalah valid. Hal ini didukung dengan rentang nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) antara 0,787 hingga 0,853 lebih kecil dari nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,196.

#### b. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk menentukan apakah ada keteraturan atau konsentrasi dalam data. Hal ini dilakukan untuk

memastikan apakah perangkat tersebut dapat digunakan sebagai alat bantu bagi responden. Dalam kajian ini, teknik Cronbach Alpha digunakan untuk menentukan keberwujudan data. Suatu instrumen dianggap reliabel jika nilai alfa-nya lebih besar dari 0,6 pada skala 0-100 yang digunakan untuk pengukuran. Sebaliknya jika nilai alpha kurang dari 0,6 maka instrumen tersebut tidak dianggap reliabel.

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Standarisasi	Keterangan
1	Teknologi Informasi (X <sub>1</sub> )	0,654	0,60	Reliabel
2	Risiko (X <sub>2</sub> )	0,813	0,60	Reliabel
3	Penanganan Keluhan (X <sub>3</sub> )	0,650	0,60	Reliabel
4	Minat Pengguna Mobile Banking (Y)	0,753	0,60	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha, didapatkan nilai 0,65 untuk variabel Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>), yang melebihi ambang batas 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang terdapat pada variabel Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>) Dianggap Lulus Dalam Uji Reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai untuk variabel Risiko (X<sub>2</sub>) adalah 0,81 yang melebihi dari ambang batas 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang terdapat pada variabel Risiko (X<sub>2</sub>) lulus dalam uji reliabilitas.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai untuk variabel Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>) adalah 0,65 yang melebihi ambang batas 0,60. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang terdapat pada variabel Penanganan Keluhan ( $X_3$ ) dinyatakan lulus dalam uji reliabilitas.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Minat Pengguna Mobile Banking (Y) menunjukkan nilai 0,75 yang lebih dari ambang batas 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang terdapat pada variabel Minat Pengguna Mobile Banking (Y) lulus dalam uji reliabilitas.

## 2 Analisis Faktor

### a. KMO (Keiser- Meyers- Oklin)

Salah satu uji analisis faktor yang digunakan untuk menentukan besar sampel berdasarkan korelasi antar variabel. Nilai KMO menunjukkan cocok atau tidaknya data tersebut untuk analisis faktor. Jika KMO kurang dari 0,5 maka analisis faktor tidak dilakukan karena data tidak mempunyai korelasi yang kuat.

Tabel 4.7 Hasil Pengujian KMO and Bartlett's Test

Test	Value
KMO and Bartlett's test	0,784
Approx. chi-square	744,212
Degree of freedom (df)	153
Significance (sig)	0,000

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan *Bartlett's Test of Sphericity* dengan *Chi-Square* 744,212 (153) dan nilai sig =0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa matriks korelasi bukan merupakan matriks identitas sehingga dapat dilakukan analisis komponen utama. Disamping itu, Nilai KMO yang dihasilkan adalah sebesar 0.784 serta p-value sebesar 0,000 (< 0,05), nilai tersebut jatuh dalam kategori “cukup” layak untuk kepentingan analisis faktor.

Oleh karena itu, variabel dan sampel yang ada sudah dapat dianalisis lebih lanjut.

Selain pengecekan terhadap *KMO and Barlett test*, dilakukan juga pengecekan *Anti Image Matrices* untuk mengetahui apakah variabel-variabel secara parsial layak untuk dianalisis dan tidak dikeluarkan dalam pengujian.

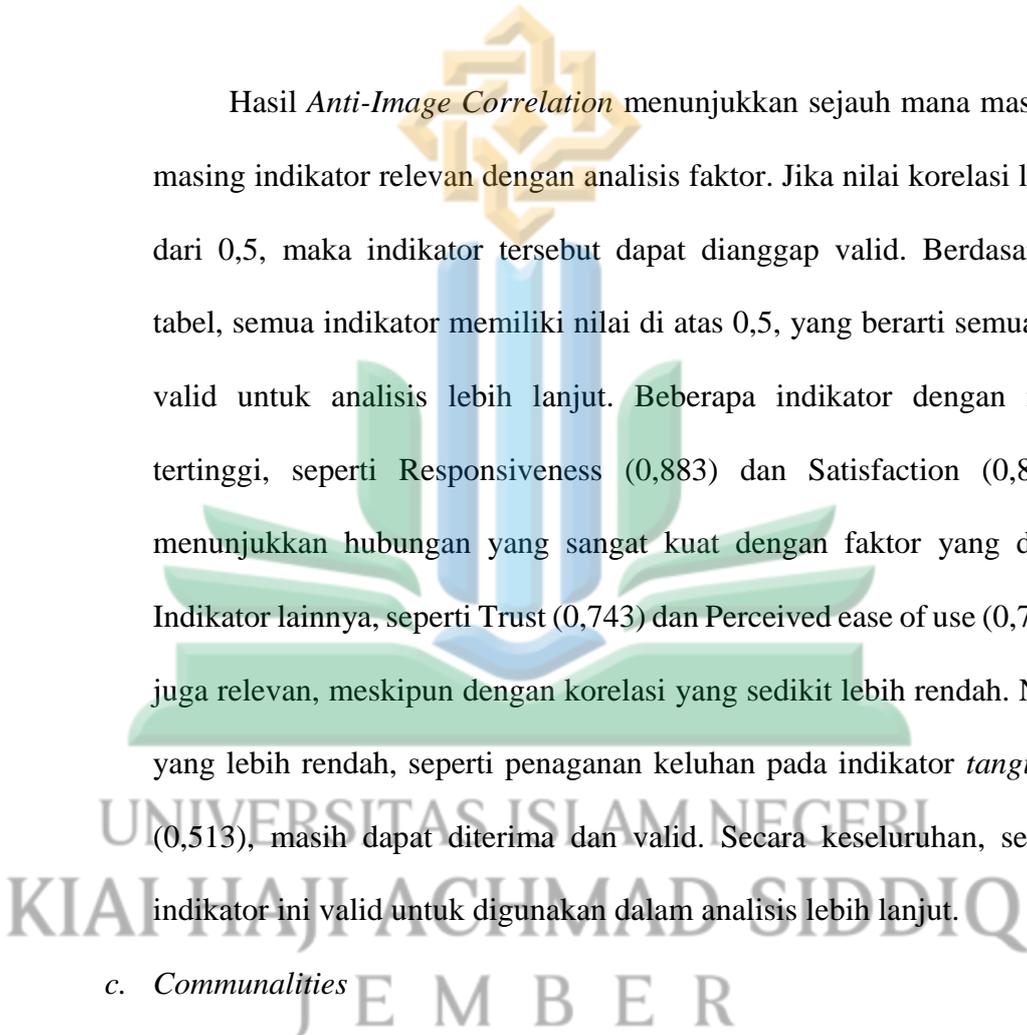
*b. Anti Image Correlation*

Membantu memastikan bahwa setiap variabel memiliki hubungan yang sesuai untuk dimasukkan dalam analisis faktor. Jika nilai MSA suatu variabel tertentu kurang dari 0,5, maka variabel tersebut sebaiknya dianalisis karena tidak mempunyai korelasi yang kuat dengan variabel lainnya.

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Anti Image Correlation

No	Indikator	Anti Image Correlation
1	X1.1	0,763
2	X1.2	0,798
3	X1.3	0,743
4	X1.4	0,857
5	X2.1	0,688
6	X2.2	0,756
7	X2.3	0,750
8	X2.4	0,589
9	X2.5	0,740
10	X2.6	0,698
11	X3.1	0,513
12	X3.2	0,702
13	X3.3	0,991
14	X3.4	0,695
15	X3.5	0,791
16	Y1	0,805
17	Y2	0,827
18	Y3	0,854

Sumber: diolah oleh peneliti



Hasil *Anti-Image Correlation* menunjukkan sejauh mana masing-masing indikator relevan dengan analisis faktor. Jika nilai korelasi lebih dari 0,5, maka indikator tersebut dapat dianggap valid. Berdasarkan tabel, semua indikator memiliki nilai di atas 0,5, yang berarti semuanya valid untuk analisis lebih lanjut. Beberapa indikator dengan nilai tertinggi, seperti Responsiveness (0,883) dan Satisfaction (0,857), menunjukkan hubungan yang sangat kuat dengan faktor yang diuji. Indikator lainnya, seperti Trust (0,743) dan Perceived ease of use (0,798), juga relevan, meskipun dengan korelasi yang sedikit lebih rendah. Nilai yang lebih rendah, seperti penanganan keluhan pada indikator *tangibles* (0,513), masih dapat diterima dan valid. Secara keseluruhan, semua indikator ini valid untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

c. *Communalities*

Indikator sangat penting untuk menentukan bagaimana variabel dijelaskan oleh faktor yang dianalisis. nilai komunalitas ekstraksi untuk menentukan apakah suatu variabel tertentu sangat penting dalam kaitannya dengan delapan faktor struktural yang diperoleh. Untuk setiap variabel, komunalitas yang diambil berada pada 0,5. Jika ada variabel yang nilainya sangat rendah (kurang dari 0,5), maka perlu dipertimbangkan.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Communalities

Variabel	Extraction
X1.1	0,677
X1.2	0,504
X1.3	0,628
X1.4	0,744
X2.1	0,665
X2.2	0,633
X2.3	0,605
X2.4	0,514
X2.5	0,764
X2.6	0,832
X3.1	0,777
X3.2	0,712
X3.3	0,621
X3.4	0,607
X3.5	0,743
Y1	0,748
Y2	0,661
Y3	0,636

Sumber: diolah oleh peneliti

Dari tabel diatas pada keseluruhan nilai, diperoleh bahwa delapan belas indikator mempunyai nilai Communalities yang besar ( $> 0,05$ ) dan 3 variabel lainnya memiliki nilai  $< 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa delapan belas indikator yang digunakan memiliki hubungan yang kuat dengan faktor yang terbentuk.

Tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian total variance explained dimana dalam pengujian ini menjelaskan bahwa dalam tabel total variabel explained menggambarkan jumlah faktor yang terbentuk. Untuk menentukan faktor yang terbentuk, maka harus dilihat nilai eigenvalue-nya harus berada diatas 1.000, jika sudah berada dibawah 1.000, maka sudah tidak terdapat faktor yang terbentuk.

d. *Total Variance Explained*

memberikan informasi penting tentang jumlah faktor yang relevan, jangkauan variabel yang dijelaskan, dan kontribusi setiap faktor terhadap struktur data. Interpretasi yang tepat membantu dalam menentukan faktor-faktor yang digunakan untuk analisis lebih mendalam. Suatu faktor dapat terbentuk jika nilai eigennya lebih besar dari 1, namun tidak dapat dimasukkan ke dalam model jika nilai eigennya kurang dari 1.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues	% Of Variance	Cumulative %
1	5,099	28,325	28,325
2	3,403	18,904	47,230
3	1,259	6,996	54,226
4	1,163	6,463	60,688
5	1,147	6,373	67,062
6	,834	4,635	71,697
7	,747	4,153	75,849
8	,687	3,818	79,667
9	,615	3,415	83,082
10	,492	2,733	85,815
11	,455	2,528	88,343
12	,412	2,291	90,635
13	,391	2,173	92,808
14	,340	1,890	94,698
15	,317	1,762	96,460
16	,230	1,277	97,737
17	,212	1,179	98,916
18	,195	1,084	100,000

Sumber: diolah oleh peneliti

Dalam analisis faktor dengan empat variabel (tiga variabel independen dan satu variabel dependen), *Total Variance Explained* menunjukkan seberapa besar kontribusi setiap komponen dalam menjelaskan variansi data. Berdasarkan hasil yang ada, komponen pertama menjelaskan 28,33% dari variansi data, yang berarti bahwa



komponen ini memberikan kontribusi terbesar terhadap pemahaman data. Setelah itu, komponen kedua menyumbang 18,90%, sehingga total kontribusi dari dua komponen pertama mencapai 47,23%. Komponen ketiga memberikan kontribusi 6,99%, menjadikan totalnya 54,23%, sementara komponen keempat berkontribusi 6,46%, dengan total kumulatif mencapai 60,69%. Dengan demikian, keempat komponen pertama sudah dapat menjelaskan lebih dari 60% variansi data. Sisa komponen yang lebih kecil (komponen kelima hingga terakhir) memberikan kontribusi yang semakin kecil, tetapi tetap menyumbang dalam menjelaskan variansi secara keseluruhan. Melalui rotasi, hasil analisis faktor ini menunjukkan bagaimana variabel-variabel terkait dalam setiap komponen dapat membantu memahami hubungan antar variabel secara lebih jelas dan terstruktur. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa komponen dengan kontribusi yang lebih kecil, keempat komponen utama sudah mampu memberikan gambaran yang cukup lengkap mengenai data yang dianalisis.

### 3 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menentukan apakah distribusi data mengikuti distribusi normal. Jika sisa kumpulan data dianalisis terutama berdasarkan nilai rata-ratanya, data dikatakan terdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji Kolmogorov-Smirnov dapat digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak.

Alasan di balik keputusan tersebut adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, residu terdistribusi normal. Di sisi lain, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, residual tidak terdistribusi normal.

Tabel 4.11 Hasil Pengujian One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

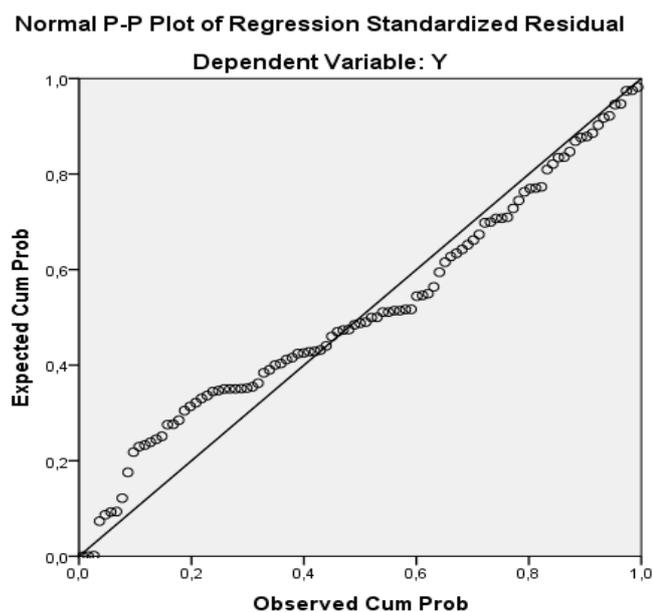
Test	Value
N	100
Test Statistic	0,127
Asymp. Sig. (2-Tailed)	0,070

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,70 lebih besar dari 0,05.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa residu berdistribusi normal dan analisis ini dapat diperluas ke analisis regresi.

Tabel 4.12 Hasil Uji Grafik Normal Probability Plot



Sumber: Data Kuesioner, diproses menggunakan SPSS

Hasil grafik normalitas P-plot menunjukkan bahwa titik-titik di sekitar diagonal tidak menyimpang dari diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian tentang pengaruh teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap penggunaan mobile banking pada mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember adalah normal dan dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya. Tahap pengujian Berdasarkan hasil uji statistik satu sampel Kolmogorov-Smirnov dan grafik plot normalitas P-plot.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan cara menilai interkorelasi antar variabel independen dalam model regresi dengan memperhatikan faktor inflasi varians (VIF) dan nilai toleransi masing-masing variabel. Jika faktor inflasi varians (VIF) kurang dari 10,00 dan toleransi lebih besar dari 0,1, Anda dapat menyimpulkan bahwa model dimaksud tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)	0,946		
X <sub>1</sub>	0,000	0,660	1,515
X <sub>2</sub>	0,827	0,859	1,164
X <sub>3</sub>	0,002	0,621	1,609

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil output di atas, bisa diketahui nilai *tolerance* dan VIF variabel Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>) memperoleh nilai *tolerance*

sebesar 0.660 dan nilai VIF 1,515. pada variabel Risiko ( $X_2$ ) diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,859 dan nilai VIF 1,164 pada variabel penanganan keluhan ( $X_3$ ) diperoleh nilai *tolerance* sebesar 0,621 dan nilai VIF 1,609.

Oleh karena itu, temuan dari nilai toleransi dan VIF masing-masing variabel independent yaitu variabel Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan dalam penelitian tentang dampak faktor-faktor tersebut terhadap minat pengguna mobile banking pada mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember menunjukkan bahwa tidak ada masalah multilinearitas karena nilai toleransi masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF-nya kurang dari 10. Masuk akal untuk melanjutkan ke ujian berikutnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hal ini digunakan untuk menentukan konsisten atau tidaknya varian kesalahan dalam regresi. Tidak akan terjadi heteroskedastisitas jika varietasnya stabil. Sebaliknya, heteroskedastisitas keberadaan menunjukkan bahwa variasi yang ada tidak sepenuhnya konsisten.

Analisis statistik Glejser mengubah nilai residu menjadi nilai residu absolut, yang kemudian diregresi terhadap variabel independen dalam model regresi. Sebaliknya, scatterplot menunjukkan pola sebaran titik-titik secara akurat dan tidak tumpang tindih pada lokasi tertentu. Jika hal

ini terjadi maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas<sup>85</sup>.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Glejser adalah melalui regresi variabel independen terhadap nilai residual absolut (Abs\_RES) dengan model persamaan regresi  $U_t = a + BX_t + v_t$ :

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistic Glejser

Model	Sig
(Constant)	0,003
X1	0,832
X2	0,520
X3	0,075

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil output Berdasarkan hasil uji Glejser untuk variabel (X<sub>1</sub>) Teknologi Informasi dengan nilai signifikansi 0,83 > 0,05, variabel (X<sub>2</sub>) Risiko dengan nilai signifikansi 0,52 > 0,05 dan variabel (X<sub>3</sub>) Penanganan Keluhan dengan nilai signifikansi 0,07 > 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini Teknologi Informasi, Risiko Dan

<sup>85</sup> Hengky Latan dan Selva Temalagi, *analisis multivariate teknik dan aplikasi menggunakan program IBM SPSS 20.0* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), 66

penanganan keluhan tidak memiliki masalah heteroskedastisitas dan harus melanjutkan ke pengujian berikutnya berdasarkan temuan uji statistik gletser.

#### 4 Uji Hipotesis

##### a. Uji parsial T

Untuk menentukan nilai dari tabel t, digunakan rumus  $t_{tabel} = (a/2; n-k-1)$ . Di mana nilai n mewakili jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian, yaitu sebanyak 100 responden, dan nilai k mewakili jumlah variabel independen yang ada, yaitu 3. Dengan demikian, kami dapat menghitung nilai derajat kebebasan (df) sebagai  $100 - 3 - 1$ , yang memberikan hasil df sebesar 96. Dengan menggunakan koefisien kesalahan sebesar 0,05, nilai  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 1,986 yang diperoleh dari distribusi  $t_{tabel}$ .

Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji T (Parsial)

Variabel	B	T-hitung	Sig	Keterangan
X1	0,500	6,174	0,007	Signifikan (berpengaruh positif)
X2	-0,009	-0,219	0,827	Tidak signifikan (tidak berpengaruh)
X3	0,212	3,125	0,175	Tidak signifikan (tidak berpengaruh)

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel tersebut, variabel ( $X_1$ ) teknologi informasi menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,00 yang lebih kecil daripada nilai signifikansi 0,05, dan nilai t hitungnya sebesar 6,174 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,986. Dengan demikian, hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima untuk variabel ( $X_1$ ) teknologi

informasi. Ini berarti variabel teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking pada mahasiswa UIN KHAS Jember.

Pada variabel ( $X_2$ ) Risiko, nilai probabilitasnya lebih tinggi dari nilai signifikansi yaitu  $0,82 < 0,05$ , dan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabel yaitu  $-0,219 > 1,986$ . Oleh karena itu, tidak dapat menolak  $H_0$ . Artinya, variabel Risiko tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan mobile banking pada mahasiswa UIN KHAS Jember.

Pada variabel ( $X_3$ ) penanganan keluhan, nilai probabilitasnya lebih besar dari nilai signifikansi yaitu  $0,17 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitungnya lebih besar dari nilai  $t$  tabel yaitu  $3,125 < 1,986$ . Ini berarti tidak dapat menolak  $H_0$  ditolak menunjukkan bahwa variabel handling complaint tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan mobile banking oleh mahasiswa UIN KHAS Jember.

b. Uji Simultan F

Uji hipotesis untuk memeriksa apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara serentak adalah uji  $f$  simultan. Penelitian ini menggunakan pengujian simultan untuk menilai sejauh mana variabel independen (teknologi informasi, risiko, dan penanganan keluhan) mempengaruhi variabel dependen (minat pengguna mobile banking).

- 1) Jika nilai  $f$  hitung lebih besar dari nilai  $f$  tabel, atau probabilitasnya kurang dari tingkat signifikansi ( $Sig < 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima.

Artinya, secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai  $f$  hitung lebih kecil dari nilai  $f$  tabel, atau probabilitasnya lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\text{Sig} > 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk memahami nilai  $F_{\text{tabel}}$  digunakan rumus  $F_{\text{tabel}} = k ; nk$ . Nilai  $k$  adalah banyaknya variabel independen yaitu 3. Nilai  $n$  adalah jumlah sampel yang digunakan yaitu sekitar 100 orang. Jadi,  $F_{\text{tabel}} = 3 ; 100 - 3$  merupakan hasil hasil  $F_{\text{tabel}} = 3 ; 97$ . Jika distribusi  $F_{\text{tabel}}$  nilai dari 3; 97 diamati, yaitu sekitar 2,70. Hasil uji  $f$  (simultan) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Dengan Uji Simultan F

Model	F	Sig
Regression	33,723	0,000

Sumber: diolah oleh peneliti

Berdasarkan output diatas dapat diketahui bahwa jika nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 33,72 dan taraf signifikansi 0,00, maka  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  dengan  $33,72 > 2,70$  dan  $0,00 < 0,05$ , artinya seluruh variabel independen yang terdiri dari Teknologi Informasi, Risiko, dan Penanganan Keluhan mempunyai dampak simultan yang signifikan terhadap Minat Pengguna Mobile Banking (studi kasus pada nasabah pengguna mobile banking jika dilihat dari responden yang UIN KHAS Jember).

## 5 Uji Koefisien Determinasi R

Berdasarkan data, determinan ( $R^2$ ) agak mehkili model kemampuan varians variabel dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  pada variabel independen menunjukkan semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kisaran  $R^2$  yang diberikan adalah antara 0 dan 1.

Bila  $R^2$  sama dengan 1, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya jika  $R^2$  rendah, apalagi di bawah 0,5, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen rendah.

Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R square
1	0,516

Sumber: diolah oleh peneliti

Hasil uji determinasi pada tabel menunjukkan koefisien determinasi sebesar sekitar 0,516 atau 51,6% yang menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi pada penelitian ini mempunyai pengaruh sebesar kurang lebih 51,6% terhadap variabel dependen. Secara umum sebesar 48,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan atau termasuk dalam paradigma penelitian ini.

## 6 Koefisien Regresi Yang Ada Didalam Model

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji menggunakan analisis regresi berganda. Metode ini digunakan untuk mensimulasikan hubungan antara satu variabel dependen dan dua atau lebih

variabel independen dan mengamati pengaruhnya secara bersamaan atau parsial. Hasil analisis memberikan koefisien regresi yang menunjukkan arah dan besarnya pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen, serta tingkat signifikansi setiap variabel. Analisis ini juga membantu mengungkap beberapa variabel dependen penting yang dapat dijelaskan oleh model.<sup>86</sup>

Investigasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan koefisien regresi yang ada didalam model. Yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji Pengaruh Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>), Risiko (X<sub>2</sub>), Dan Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>) terhadap minat mahasiswa UIN Khas Jember yang menggunakan mobile banking.

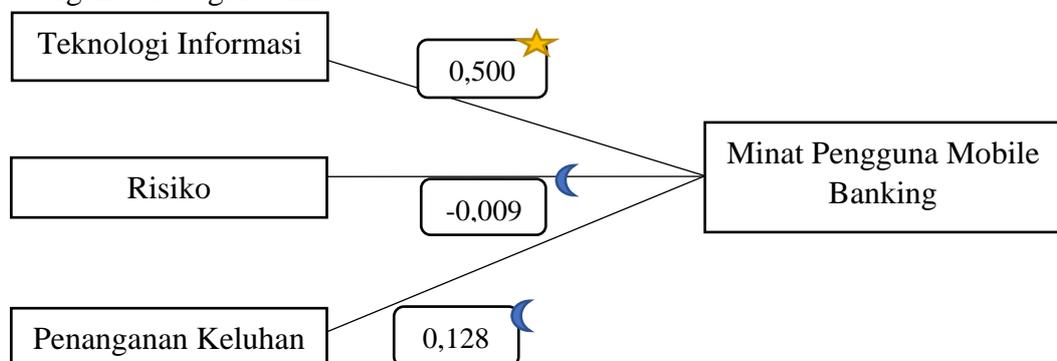
Tabel 4. 18 Hasil koefisien regresi yang ada di dalam model

Model (constant)	Koefisien	Sig
X1	0,500	0,007
X2	-0,009	0,827
X3	0,128	0,103

Sumber: diolah oleh peneliti

Persamaan regresi dapat diperoleh dari tabel hasil analisis regresi garis

berganda sebagai berikut:



<sup>86</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2019

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,500 X_1 - 0,009 X_2 + 0,128 X_3 - 0,115 + e$$

Keterangan:

Y = Minat Pengguna Mobile Banking

X<sub>1</sub> = Teknologi Informasi

X<sub>2</sub> = Risiko

X<sub>3</sub> = Penanganan Keluhan

$\alpha$  = Konstanta (intercept)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel

independen

$e$  = Standart Error

Berdasarkan hasil analisis regresi linier diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Jika Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>), Risiko (X<sub>2</sub>), dan Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>) bernilai nol, maka minat menggunakan Mobile Banking diprediksi sebesar -0.115. Artinya, tanpa pengaruh dari ketiga variabel tersebut, minat tetap pada tingkat ini, nilai minat adalah sebesar - 0,115 (konstanta) tanpa ada pengaruh menggunakan mobile banking dari variabel independent.
- b. Koefisien X<sub>1</sub> bernilai 0.500 dan signifikan (P-Value = 0.000 < 0,05). Artinya, jika Teknologi Informasi meningkat 1 poin maka, minat menggunakan Mobile Banking akan meningkat sebesar 0.500 poin. Ini menunjukkan bahwa semakin baik teknologi

informasi (misalnya kemudahan akses dan keamanan), semakin besar minat pengguna menggunakan Mobile Banking.

c. Koefisien  $X_2$  bernilai -0.009, yang negatif tetapi tidak signifikan ( $P\text{-Value} = 0.827 > 0,05$ ). Ini berarti risiko tidak memengaruhi minat menggunakan Mobile Banking.

d. Koefisien  $X_3$  bernilai 0.128, namun tidak signifikan ( $P\text{-Value} = 0.128 > 0,05$ ). Ini menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menangani keluhan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat. Meskipun terdapat nilai koefisien positif, karena  $P\text{-Value}$  lebih besar dari 0,05, maka tidak ada bukti yang cukup untuk

menyatakan bahwa peningkatan kemampuan dalam penanganan keluhan akan berpengaruh terhadap peningkatan minat menggunakan Mobile Banking.

## 7 Uji Beda

Tujuan uji beda adalah untuk mengetahui apakah suatu sampel mempunyai perbedaan yang nyata dengan sampel yang lain. Tujuan uji beda adalah untuk menemukan perbedaan, baik antara dua atau beberapa sampel data. Sebagai contoh *Independent Samples T Test* digunakan sebagai uji hipotesis dalam penelitian ini untuk menguji perbedaan antar variabel berdasarkan variabelnya.

Pada signifikan ( $0/2$ ) dengan derajat kebebasan ( $df$ ). Setelah  $t$  tabel diketahui dapat diuji dengan kriteria yang disebutkan dalam priyatno sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada perbedaan gaya kepemimpinan berdasarkan variabel gender.
- b. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  diterima, yang berarti ada perbedaan gaya kepemimpinan berdasarkan variabel gender.

Tabel 4. 19 Hasil Uji Independent Samples Test

Group	T	Df	Sig	Mean Difference
Bank Syariah (BS) dan Bank Konvensional (BK)	-3,071	66	0,003	-1.666

Sumber: diolah oleh peneliti

Uji Independent Sample T-Test dilakukan untuk mengetahui perbedaan signifikan dalam Penanganan Keluhan (X3) antara pengguna Bank Syariah dan Bank Konvensional. Uji Levene menunjukkan  $F = 0,414$  dan  $\text{Sig.} = 0,003$ , yang berarti varians kedua kelompok tidak sama, sehingga digunakan Welch's T-Test. Hasil uji t menunjukkan  $T = -3,071$ ,  $Df = 66$ , dan  $\text{Sig.} = 0,003$ , yang lebih kecil dari  $0,05$ , sehingga terdapat perbedaan yang signifikan. Nilai Mean Difference =  $-1,666$  menunjukkan bahwa rata-rata penanganan keluhan di Bank Syariah lebih rendah dibandingkan Bank Konvensional. Hasil ini mengindikasikan bahwa bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan dalam menangani keluhan pelanggan agar dapat bersaing dengan bank konvensional.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan penelitian menggunakan kuesioner dan analisis dengan SPSS pada mahasiswa UIN KHAS Jember, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjawab semua rumusan masalah yang tercantum dalam penelitian tersebut. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini akan dijelaskan apakah terdapat

pengaruh dari variabel Teknologi Informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), Dan penanganan keluhan ( $X_3$ ) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking:

### **1 Pengaruh Teknologi Informasi ( $X_1$ ) Terhadap Minat Mahasiswa UIN KHAS Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking.**

Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,0007 maka nilai thitung sebesar 6,174 berdasarkan hasil uji t. Karena nilai thitung (6,174) lebih besar dari nilai ttabel (1,986) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemampuan UIN KHAS Jember dalam mobile banking. Hasil penelitian ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi<sup>87</sup>. Dalam konteks mobile banking, aplikasi yang mudah dinavigasi, aman, dan dapat diakses akan membuat pengguna lebih mudah menggunakannya. Aspek positifnya, seperti kemudahan bertransaksi dan akses informasi, meningkatkan keinginan pengguna untuk konsisten menggunakan layanan mobile banking. Stabilitas sistem, kemudahan akses informasi, dan tingkat keamanan yang tinggi menjadi faktor penting dalam mendorong mahasiswa menggunakan layanan mobile banking. Oleh karena itu, penyedia layanan mobile banking harus memastikan bahwa teknologi

---

<sup>87</sup> Soetam risky wicaksono, teori dasar technology acceptance model (malang: CV. seribu bintang,2022), hal.2

yang digunakan tidak hanya efektif tetapi juga mudah digunakan dan aman untuk meningkatkan jumlah pengguna.<sup>88</sup>

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rissa Aulia dan Wazdi (2022) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Manajemen Risiko, dan Pengaduan pada Pemerintah Pusat dalam Penggunaan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung” pun mengungkap hasilnya. Persepsi terhadap informasi mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking. Berdasarkan temuan penelitian ini, kemudahan penggunaan dan akses informasi mempunyai peran penting dalam mendorong pengguna untuk terus menggunakan teknologi mobile banking.<sup>89</sup>

## **2 Pengaruh Risiko (X<sub>2</sub>) Terhadap Minat Mahasiswa UIN KHAS Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking.**

Berdasarkan hasil uji parsial disimpulkan bahwa variabel risiko (X<sub>2</sub>) tidak mempunyai pengaruh nyata terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan mobile banking. Nilai t-hitung sebesar -0,219 dengan tingkat signifikansi 0,827% lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,986. Akibatnya hipotesis nol (H<sub>0</sub>) tidak dapat diuji. Ada beberapa alasan, salah satunya adalah Mahasiswa biasanya hanya menggunakan uang untuk kebutuhan sehari-hari yang relatif kecil, sehingga risiko finansial yang mereka hadapi

<sup>88</sup> Bouhlel, m & mzoughi, a. (2024). *Perceived usefulness and the continued use of mobile banking. journal of mobile banking research*

<sup>89</sup> Aulia, R., & Wazdi, A.I. (2022). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamau*, 1(3)

saat menggunakan mobile banking secara konsisten lebih rendah dibandingkan individu dengan sumber daya finansial yang lebih besar, seperti orang dewasa yang sudah bekerja. Dalam hal ini, pelajar mungkin percaya bahwa potensi risiko kerugian finansial atau kesulitan transaksi yang timbul dari penggunaan mobile banking tidak terlalu signifikan, atau mereka lebih aman karena tidak melakukan banyak transaksi.

Hasil tersebut juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khotimah (2022) yang menunjukkan bahwa risiko tidak mempengaruhi kemauan masyarakat dalam menggunakan mobile banking di Bank Syariah Indonesia. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, yang juga menunjukkan bahwa meskipun terdapat persepsi risiko yang tinggi, pengguna tidak terlalu terkena dampaknya karena mereka lebih mementingkan kemudahan penggunaan dan keamanan yang disediakan oleh layanan mobile banking.<sup>90</sup>

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian Halim et al. (2022) menyatakan bahwa meskipun risiko merupakan pertimbangan penting ketika menggunakan mobile banking, kepercayaan pengguna terhadap bank dan kemudahan bertransaksi lebih penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi tertentu.<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Khotimah, N. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo) (*Doctoral Dissertation*, Institut Agama Islam Negeri Palopo)

<sup>91</sup> Halim, S. et al., "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Risiko Transaksi Mobile Banking di Kalangan Nasabah," *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, 2022, pp. 115-126.

### 3 Pengaruh penanganan keluhan ( $X_3$ ) Terhadap Minat Mahasiswa UIN KHAS Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking.

Berdasarkan hasil uji t parsial disimpulkan bahwa variabel penanganan keluhan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking. Nilai thitung hitung sebesar 3,125 dengan tingkat signifikansi 0,175% lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,986. Akibatnya hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dan hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas penanganan pengaduan oleh bank tidak memiliki dampak yang signifikan dan bertahan lama terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan mobile banking. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah karena mereka lebih sering menggunakan mobile banking untuk transaksi atau keperluan sehari-hari, pelajar mungkin tidak selalu menghadapi situasi yang memerlukan penanganan keluhan secara diam-diam. Oleh karena itu, faktor-faktor yang berkaitan dengan penyelesaian pengaduan tidak terlalu relevan dalam mempengaruhi keputusan mereka. Dalam penelitian ini penanganan pengaduan dianalisis menggunakan model dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Security*. Secara khusus, kualitas daya tanggap dan empati dalam menangani keluhan sangat penting untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Meskipun demikian, temuan penelitian ini tidak menunjukkan adanya dampak negatif yang signifikan dalam pengelolaan pengaduan, sehingga menunjukkan bahwa dimensi-dimensi yang disebutkan di atas

mungkin tidak sepenuhnya relevan bagi pelajar yang menggunakan layanan mobile banking.

Menurut temuan Halim, et.al. (2022), meskipun penanganan pengaduan penting dalam menjaga hubungan antara bank dan Nasabah, faktor lain, seperti kepercayaan pada bank dan integritas transaksi, lebih penting dalam mengurangi keengganan pengguna untuk menggunakan mobile banking. Penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesediaan nasabah menggunakan mobile banking. Penekanan pada faktor-faktor teknis dan keamanan yang dianggap lebih relevan dan penting bagi pengguna dalam mengambil keputusan menggunakan teknologi tersebut menjadi alasannya. Berdasarkan hasil penelitian anda, penanganan pengaduan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan mobile banking, karena lebih dipengaruhi oleh kemudahan dan keamanan layanan.<sup>92</sup>

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Khotimah, N. (2022) menemukan bahwa penyelesaian pengaduan berdampak positif terhadap kepercayaan Nasabah dalam menggunakan mobile banking karena kualitas pengaduan dapat meningkatkan rasa percaya dan nyaman Nasabah. Studi ini mendukung teori bahwa empati dan daya tanggap, sebagai dimensi dalam paradigma SERVQUAL, sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas nasional. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian Anda, yang juga

---

<sup>92</sup> Halim, S. et al., "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Risiko Transaksi Mobile Banking di Kalangan Nasabah," *Jurnal Teknologi dan Bisnis*, vol. 12, no. 2, 2022, pp. 115-126.

menunjukkan bahwa penanganan pengaduan mungkin berdampak negatif pada kepercayaan para master dalam menggunakan mobile banking.<sup>93</sup>

#### **4 Pengaruh Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>), Risiko (X<sub>2</sub>), Dan penanganan keluhan (X<sub>3</sub>) Terhadap Minat Mahasiswa UIN KHAS Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking Secara Simultan.**

Berdasarkan hasil uji F simultan yang ditunjukkan pada tabel ANOVA, terdapat pengaruh yang signifikan variabel teknologi informasi (X<sub>1</sub>), risiko (X<sub>2</sub>), dan penanganan keluhan (X<sub>3</sub>) terhadap kemampuan mobile banking UIN KHAS Jember. Hal ini terlihat dari nilai F hitung sebesar 35,131 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub>) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu penggunaan mobile banking.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R-square sebesar 0,526 atau 52,6% yang menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi pada penelitian ini mempunyai pengaruh sebesar 52,6% terhadap variabel dependen. Secara umum faktor yang tidak dibahas atau dijelaskan dalam penelitian ini mempengaruhi 47,4%. Peningkatan jumlah pengguna mobile banking, khususnya di kalangan mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, berpeluang besar jika

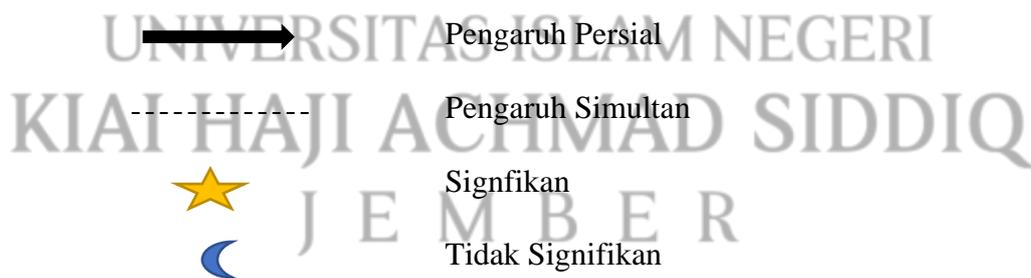
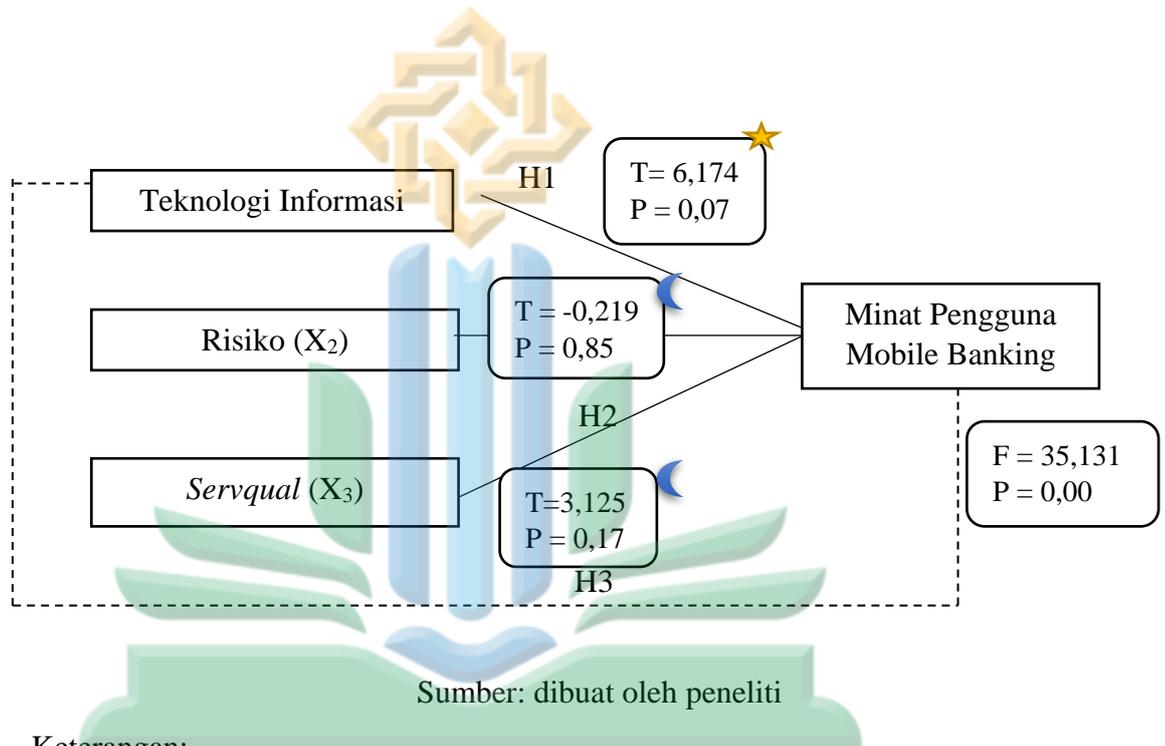
---

<sup>93</sup> Khotimah, N., "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Mobile Banking," *Jurnal Manajemen Perbankan*, vol. 9, no. 1, 2022, pp. 45-56.

variabel independen seperti teknologi informasi, risiko, dan manajemen pengaduan menjadi lebih signifikan dibandingkan variabel dependen.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan dengan menggunakan SERVQUAL dan TAM. Menurut TAM, kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (manfaat), *perceived ease of use* (kemudahan), dan *trust* (kepercayaan) terhadap keamanan dan fungsionalitas aplikasi mobile banking. Kepuasan juga meningkatkan kepercayaan pengguna melalui feedback positif. Model SERVQUAL menyoroti atribut kualitas layanan termasuk *tangibles* (desain dan aksesibilitas), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (respons cepat), *assurance* (keamanan), dan *empathy* (kepedulian), yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna. Kombinasi TAM dan SERVQUAL menunjukkan bahwa teknologi informasi, penilaian risiko, dan penyelesaian pengaduan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kesediaan UIN KHAS Jember untuk menggunakan mobile banking.

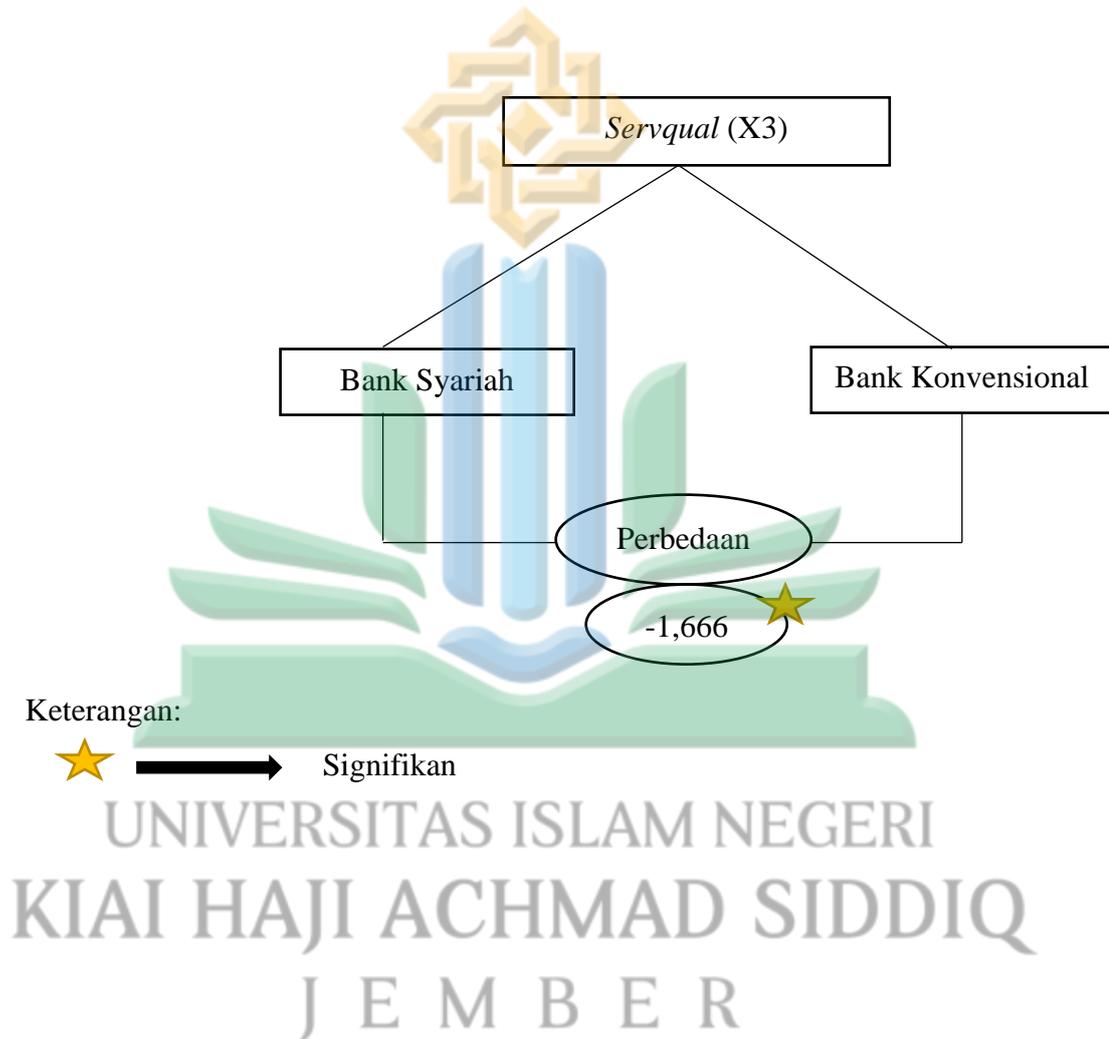
Keseluruhan hasil penelitian yang bermula dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa teknologi informasi dan pengelolaan pengaduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna dalam menggunakan mobile banking. Namun, risiko menunjukkan dampak negatif terhadap pengguna mobile banking yang tidak signifikan secara statistik secara individual. Meskipun demikian, secara simultan variabel ketiga tersebut mempengaruhi kemauan mahasiswa UIN KHAS Jember dalam menggunakan mobile banking.



## 5 Terdapat Perbedaan penanganan keluhan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking.

Penanganan Keluhan didefinisikan sebagai kemampuan bank untuk menangani keluhan nasabah secara efektif dengan menangani hal-hal yang nyata, dapat diandalkan, ketepatan waktu, jaminan, empati, dan keamanan. Berdasarkan hasil Uji *independent sample t test* dilakukan analisis untuk mengetahui perbedaan penanganan pengaduan antara bank syariah dan konvensional terkait penggunaan mobile banking.

Hasil uji Independent Sample T-Test dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dalam penanganan keluhan terkait penggunaan mobile banking antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. Uji Levene menunjukkan  $F = 0,414$  dengan tingkat signifikansi  $0,003$ , yang berarti varians kedua kelompok tidak sama, sehingga digunakan Welch's T-Test. Hasil uji t menunjukkan  $T = -3,071$ ,  $Df = 66$ , dan  $Sig. = 0,003$ , yang lebih kecil dari  $0,05$ , sehingga terdapat perbedaan yang signifikan dalam cara bank menangani keluhan. Nilai Mean Difference =  $-1,666$  menunjukkan bahwa rata-rata penanganan keluhan di Bank Syariah lebih rendah dibandingkan Bank Konvensional. Perbedaan ini dapat dijelaskan melalui *SERVQUAL*, di mana reliability (keandalan dalam menyelesaikan keluhan), responsiveness (kecepatan layanan), dan assurance (jaminan keamanan) menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Pendekatan yang berbeda dalam aspek ini berkontribusi terhadap perbedaan tingkat kepuasan pengguna mobile banking. Oleh karena itu, peningkatan strategi penanganan keluhan yang lebih responsif dan berbasis kebutuhan nasabah menjadi hal yang penting bagi perbankan syariah agar mampu bersaing dengan perbankan konvensional dalam meningkatkan kepercayaan dan minat pengguna layanan mobile banking.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan, nilai, dan kepercayaan mempengaruhi keputusan penggunaan perbankan digital di kalangan mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Berdasarkan analisis data dan analisa, diambil kesimpulan:

- 1 Teknologi informasi, mencakup aspek persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan kepuasan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa UIN KHAS Jember dalam menggunakan mobile banking. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan mobile banking. Nilai koefisien regresi untuk variabel ini adalah 0,500 dengan nilai t-hitung 6,174 dan tingkat signifikansi 0,007 ( $< 0,05$ ), sehingga hipotesis diterima. Namun, tidak semua sub-aspek memiliki pengaruh signifikan secara individu.
- 2 Risiko yang dirasakan mahasiswa, seperti risiko keamanan, privasi, atau risiko kerugian finansial, menunjukkan pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap minat mereka dalam menggunakan mobile banking. Hasil regresi menunjukkan koefisien sebesar -0,009, dengan nilai t-hitung -0,219 dan tingkat signifikansi 0,827 ( $> 0,05$ ). Hal ini dapat mengindikasikan bahwa mahasiswa cenderung mengabaikan risiko tersebut selama layanan mobile banking mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan yang memadai.

- 3 Penanganan keluhan yang meliputi keandalan, empati, responsivitas, keamanan, dan tangibles, tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa UIN KHAS Jember dalam menggunakan mobile banking. Koefisien regresinya sebesar 0,212, dengan nilai t-hitung 3,125 dan tingkat signifikansi 0,175 ( $> 0,05$ ), sehingga hipotesis ditolak. Dengan demikian, meskipun kualitas penanganan keluhan yang diberikan oleh bank, seperti tanggapan cepat dan solusi yang memadai, semakin baik, hal ini tidak serta merta meningkatkan minat mahasiswa untuk menggunakan mobile banking secara terus-menerus.
- 4 Berdasarkan hasil uji F yang dilakukan, terbukti bahwa teknologi informasi, risiko dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna mobile banking pada mahasiswa UIN KHAS Jember. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F-hitung sebesar 35,131 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Artinya, ketiga variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi dalam minat mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan jika semakin besar pengaruh yang diperoleh variabel teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap variabel dependen minat pengguna mobile banking terutama pada mahasiswa UIN KHAS Jember maka dapat meningkatkan jumlah nasabah pengguna mobile banking. Meskipun demikian, nilai determinasi menunjukkan bahwa 52,6% perubahan nilai Y diprediksi oleh variabel-variabel yang ada didalam model. Sisanya 47,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang ada diluar model.

- 5 Terdapat perbedaan perbedaan penanganan keluhan antara bank syariah dan bank konvensional terhadap minat menggunakan mobile banking. Hasil uji t-hitung  $-3,071$ , df 66, dengan signifikansi  $0,003 (< 0,05)$  yang berarti bahwa kedua kelompok memiliki varians yang sama dan terdapat perbedaan signifikan dalam aspek penanganan keluhan. Bank syariah lebih menekankan nilai-nilai etika dan prinsip syariah dalam menangani keluhan, sementara bank konvensional lebih fokus pada efisiensi dan kecepatan. Pendekatan yang berbeda ini memengaruhi persepsi nasabah, sehingga berdampak pada tingkat minat mereka dalam menggunakan layanan mobile banking.

#### **B. Saran**

Bank perlu meningkatkan teknologi mobile banking dengan fitur yang mudah digunakan dan aman agar lebih diminati mahasiswa. Risiko keamanan dan privasi harus dikelola dengan baik untuk menjaga kepercayaan pengguna. Penanganan keluhan yang cepat dan profesional akan meningkatkan kepuasan nasabah. Bank syariah juga perlu memperbaiki layanan agar lebih bersaing dengan bank konvensional. Selain itu, edukasi dan promo menarik seperti cashback dapat mendorong lebih banyak mahasiswa menggunakan mobile banking.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abu-Shanab, Emad, & Talafha, Husam. (2015). *Internet banking adoption in Jordan: The SERVQUAL extension*. In *Proceedings of the 14th International Conference on Interaction Design and Children*, June 21-25, 2015 (Vol. 5, pp. 90-97).
- Adrinanto, Taufik. (2015). *Anteseden attitude towards m-banking dan dampaknya terhadap behavioral intention to adopt m-banking*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 8(2), 127-146.
- Akturan, Ufuk, & Tezcan, Nermin. (Tahun tidak diketahui). *Adopsi mobile banking di pasar pemuda: Persepsi dan niat*. *Marketing Intelligence & Planning*, 30(4), 4-4.
- Almarashdeh, Ibrahim, Aldhmour, Fayez, Aljamaeen, Ghaith, Alsmadi, Mohammad, & Jaradat, Mohammed. (2019). *Trust and user satisfaction in mobile banking services*. *Journal of Service Management*.
- Amin, Nurul Fadilah, Garancang, Syahrul, & Abunawas, Kharisma. (2023). *Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian*. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Atieq, Muhammad Qoes, & Nurpiani, Eva. (2022). *Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah*. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 401-423.
- Aulia, Rissa, & Wazdi, Adi Indradi. (2022). *Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking di Bank BSI KC Suniaraja Bandung*. *Jurnal Dimamu*, 1(3), 285-294.
- Azhar, Fauzan, Ibrahim, Ahmad, & Riza, Andri. (2022). *Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Banda Aceh*. *JIMEBIS – Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 7-15.
- Bakri, Ahmad Andi, Wandanaya, Agus Budi, Violin, Vina, & Fauzan, Taufik Rahmat. (2023). *The application of UTAUT modified model to analyze the customers' use behavior of Shopee Paylater*. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 96, 96-101.

- Bank Rakyat Indonesia. (2024, Desember 7). *BRI tingkatkan digital banking dengan BRImo*. BRI Official Website. Retrieved from <https://www.bri.co.id>.
- Bayu ardi isnanto, “Teknologi Informasi: Pengertian, Fungsi, Contoh, Dan Prediksi Masa Depan pada 2023” <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6837518/teknologi-informasi-pengertian-fungsi-contoh-dan-prediksi-masa-depan>. Diakses pada 22 oktober 2024
- Bouhleb, Mohamed, & Mzoughi, Amine. (2024). *Perceived Usefulness and the Continued Use of Mobile Banking*. *Journal of Mobile Banking Research*.
- Davis, Fred Davis, Bagozzi, Richard Perluigi, & Warshaw, Paul Raymond. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Ekasari, Nurul. (2023, Oktober 21). *Bank konvensional lebih banyak digunakan di Indonesia dibandingkan bank syariah pada 2023*. *Kompasiana*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/nurul72138/655f9c0d12d50f70707b1e22/bank-konvensional-lebih-banyak-di-gunakan-di-indonesia-dibandingkan-bank-syariah>.
- Fauzan, & Setianingrum, Nurul. (2024). *Fatimatuazzahro: Administrasi Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank*. Yogyakarta.
- Fitriani, Eka, & Nasir, Muhammad. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Aceh*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 6(1), 1-12.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Muliadi, Sirait, Rony Tarigan Manurung, & Harefa, Hotlan Setyo Adi. (2023). *Pengaruh Service Excellence dan Handling Complaint terhadap Kepuasan Pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)*. *JUPI: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 165-178.
- Gui, Peng, Li, Xun, Gao, Hong, & Yang, Yuan. (2023). *Perceived Ease of Use and User Satisfaction in Mobile Banking: A Comprehensive Model*. *International Journal of Bank Marketing*, 41(2), 129-144.
- Halim, Siti Putri, Azhad, Mohammad Nasir, & Puspitadewi, Irma. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember)*. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship*, 1(10), 2035-2042.

- Hamzah, Hamdi, Lee, Sang Pil, & Moghavvemi, Siti. (2017). *Understanding Mobile Banking Usage Behavior: A Comparative Study between Malaysia and Indonesia*. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 882-902.
- Hotimah, Nurul. (2022). *Pengaruh teknologi informasi, risiko, dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Humas UIN KHAS Jember. (2024, Desember 14). *Sejarah UIN KHAS Jember pada 2018*. Retrieved from <https://uinkhas.ac.id/page/detail/sejarah-uin-khas-jember>.
- ICDX Group. (2023). *Apa saja perbedaan bank syariah dan bank konvensional pada 2023?* ICDX. Retrieved on 24 Oktober 2024, from <https://www.icdx.co.id/news-detail/publication/apa-saja-perbedaan-bank-syariah-dan-bank-konvensional>.
- Joni, Joni, Yulianti, Rina, & Hamdiah, Cut. (2022). *Pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)*. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 56-63.
- Junaedi, Eka, & Neneng, Neneng. (2023). *Pengaruh persepsi manfaat, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada PT. Bank Syariah Indonesia di Tangerang*. *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13-32.
- Kunaifi, Ahmad, & Ubaidillah, Ahmad. (2021). *Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaints terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan)*. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(2), 176-190.
- Ladhari, Riadh. (2009). *Service quality, satisfaction and loyalty: A study of the banking industry in Tunisia*. *International Journal of Bank Marketing*, 27(3), 203-220.
- Liu, Shuo, Chau, Patrick, Liu, Xiaoxiao, & Huang, Jian. (2023). *Exploring the role of perceived risk in mobile banking adoption*. *Journal of Business Research*, 154, 115-125.
- Luo, Xian, Zhang, Jian, & Wu, Jing. (2010). *The impact of mobile banking on consumer behavior: Evidence from China*. *International Journal of Mobile Communications*, 8(2), 139-155.
- Mahmudah, Rini. (2021). *Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan, dan word of mouth terhadap minat*

*penggunaan mobile banking 2020 (Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang). Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 6(2), 419-441.*

Masrohatin, Siti, Ananda, Hafiz Wahyu, & Amalin, Rizca Laila. (2023, Mei). *Transformasi digital branch dalam upaya peningkatan layanan di era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jember. JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah, 3(1), 412. DOI: <https://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/ekispersya/article/view/1761>.* Retrieved on 1 November 2024.

Mubarokahah, Siti Nur. (2019). *Minat menggunakan mobile banking pada perbankan milik negara. NCAB. Muhammad Abdul Rohman" tutorial uji heteroskedastisitas dengan glejser SPSS" (sekolah stata:2020)*

Mukhtisar, Mukhtisar, Tarigan, Ismail Rasyid Ridia, & Evriyenni, Evriyenni. (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), 56-72.*

Mutahar, Abdullah Mohammed, Daud, Nurul M., Ramayah, T., Isaac, Omar, & Aldholay, Abdul Hadi. (2018). *Perceived usefulness, trust, and the adoption of mobile banking: An extended TAM approach. Journal of Internet Banking and Commerce.*

Mutmainnah, Mutmainnah, Fahimatussyam, Ahmad, & Wijaya, Ahmad Rizky. (2023). *Fenomena flexing dalam ekonomi Islam. Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis, 5(1), 30-40.*

Nardin, Rani, & Larum, Kurniawan. (2024). *Pengaruh efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking pada nasabah BRI Cabang Ruteng. Jurnal Stie Karya, 1(2), 58-69.*

Novitasari, Rina. (2021). *Pengaruh struktur modal, pertumbuhan perusahaan, dan firm size terhadap nilai perusahaan pada perusahaan consumer goods yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) periode 2017-2020 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).*

Proofficial.id. (2021, Oktober 22). *Uji T independent (independent sample T-Test).* Retrieved from <https://proofficial.id/independent-sample-t-test-dengan-perhitungan-secara-manual-dan-spss/>.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2024, Desember 7). *Sejarah dan perkembangan Bank Syariah Indonesia.* Retrieved from [https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Syariah\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia).

- Putri, Arinda Dwi, & Santoso, Wahyu. (2021). *Perkembangan teknologi informasi dan dampaknya pada transformasi sektor perbankan di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(2), 78-89.
- Putri, Dian Milenia, & Sundari, Eva. (2024). *Analisis Penerapan Model UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) terhadap Perilaku Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Mahasiswa Pengguna Mobile Banking di Pekanbaru*. *Universitas Islam Riau*.
- Putri, Tia, & Rahayu, Yuyun Siti. (2024). *Pengaruh keamanan, kepercayaan, dan risiko terhadap penggunaan layanan mobile banking pada mahasiswa di Kota Malang*. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5(1), 49-61.
- Rahayu, Mega Yuni, & Fitriani, Anisa Putri. (2023). *Pengaruh literasi digital, fitur layanan dan brand image terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking Muamalat DIN di Ponorogo*. *Falahiya: Journal of Islamic Banking and Finance*, 2(1), 52-65.
- Rizki, Andi Rahmat, & Hidayat, Rian. (2021). *Pengaruh keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat pengguna dalam menggunakan e-commerce*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 87-94.
- Saputri, Anisa Maharani, Firdausy, Iwan, & Wulandari, Siti Putri. (2024). *Analisis faktor-faktor kriminalitas di Provinsi Jawa Timur tahun 2023 menggunakan analisis faktor*. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(6), 71-80.
- Sari, Anisa Nur Aulia Wahyu, Asshidiqiyah, Ahmad, & Hidayatullah, Muhammad Faris. (2024). *Analisis risiko dan pengelolaan risiko pembiayaan multi jasa Barokah menggunakan akad Ba'i Al Wafa di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Jember Kota*. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 41-45.
- Siahaan, Rahmat. (2021). *Pengaruh stres, motivasi kerja, dan kepuasan terhadap kinerja driver online Grabbike di masa Covid-19 (Studi pada driver Grabbike di Jakarta Timur)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Siyoto, Sandu. (2015). *Dasar metodologi penelitian* (Cetakan ke-1). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Utama, Wahyu Putra. (2023). *Pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan terhadap minat menggunakan*

*mobile banking (Studi empiris pada nasabah pengguna mobile banking BCA di Boyolali)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Wahyuni, Endah Tri. (2020). *Flypaper effect pada pendapatan asli daerah dan dana alokasi umum terhadap pengalokasian anggaran belanja daerah di Indonesia tahun 2018* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Wahyuni, Noor. (2014). *Uji validitas dan uji reliabilitas*. Jakarta Barat: Binus University Quality Management Center.

Wicaksono, Soetam Rizky. (Tahun tidak diketahui). *Teori dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu.

Zahriyah, Aisyah, & Suprianik, Aulia Putri. (2021). *Ekonometrika: Teknik dan aplikasi dengan SPSS*. Hal. 109-114

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 1

### MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking.	Teknologi informasi (X <sub>1</sub> )  Risiko (X <sub>2</sub> )  Penanganan Keluhan (X <sub>3</sub> )  Minat Menggunakan Mobile Banking (Y)	1 Perceived usefulness 2 Perceived ease of use 3 Trust 4 Satisfaction Referensi: Bouhleh, M & Mzoughi, A (2024) 1 Risiko social 2 Risiko konerja 3 Risiko keuangan 4 Risiko waktu 5 Risiko keamanan 6 Risiko privasi Referensi:	1 Data primer (angket / kuesioner)	1 Pendekatan kuantitatif 2 Teknik sampel menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan menggunakan <i>purposive sampling</i> 3 Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus lemeshow $N :: \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$ 4 Menggunakan skala likert 5 Metode analisis data: a. Uji instrumen data • Uji validitas • Uji reliabilitas b. Analisis faktor • KMO ( <i>Keiser-Meyers-Oklin</i> ) • <i>Anti image correlation</i> • <i>Communalities</i>	1 Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking? 2 Apakah Persepsi Risiko berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq	1 Ha <sub>1</sub> :Teknologi Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. 2 Ha <sub>2</sub> :Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan mobile banking. 3 Ha <sub>3</sub> : penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap minat dalam



		<p>Akturan &amp; Tezcan (2012)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Tangibles</li> <li>2 Reliability</li> <li>3 Responsiveness</li> <li>4 Assurance</li> <li>5 Empathy</li> </ol> <p>Referensi: Hamzah &amp; Moghavvemi (2017)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Internet banking</li> <li>2 Intention to use</li> <li>3 Intention to continue using</li> </ol> <p>Referensi: Bakri, Wandayana, &amp; Fauzan (2023)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Total variance explained</i></li> </ul> <p>c. Uji asumsi klasik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji normalitas</li> <li>• Uji <i>multikolinearitas</i></li> <li>• Uji heteroskedastisitas</li> </ul> <p>d. Uji hipotesis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uji parsial T</li> <li>• Uji simultan F</li> </ul> <p>e. Uji koefisien determinasi R</p> <p>f. Analisis regresi linier berganda</p> <p>g. Uji beda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Independent samples T test</i></li> </ul>	<p>Jember dalam menggunakan Mobile Banking?</p> <p>3 Apakah penanganan keluhan berpengaruh terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam menggunakan Mobile Banking?</p> <p>4 Apakah Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan berpengaruh bersamaan terhadap minat mahasiswa</p>	<p>menggunakan mobile banking.</p> <p>4 Ha4: Secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan mobile banking.</p>
--	--	--	--	---	--	--



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Universitas  
Islam Negeri  
Kiai Haji  
Achmad Siddiq  
Jember dalam  
menggunakan  
Mobile  
Banking?  
5 Apakah  
terdapat  
perbedaan  
penanganan  
keluhan antara  
Bank Syariah  
dan Bank  
Konvensional?

## Lampiran 2

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Yuni Cahya Kurniasih  
 Nim : 212105010087  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
 Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking" adalah benar-benar karya asli tulisan saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian saya membuat pernyataan ini dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Jember, 08 Februari 2025  
 Yang Menyatakan



**Yuni Cahya Kurniasih**  
 Nim. 212105010087

**Lampiran 3****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN  
PENAGANAN KELUHAN TERHADAP MINAT MAHASISWA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD  
SIDDIQ JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE  
BANKING.**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, nama saya yuni cahya kurniasih mahasiswi semester 7 Prodi perbankan Syariah UIN KH. Achmad Siddiq Jember. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan penanganan keluhan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Dalam Menggunakan Mobile Banking”.

Kriteria dalam pengisian kuesioner ini adalah:

1. Mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Mahasiswa yang telah menggunakan mobile banking

Saya harap saudara/i dapat mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Partisipasi kalian merupakan bantuan yang sangat besar bagi penelitian ini. Atas perhatian dan ketersediaan waktu kalian, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama:

Jenis kelamin:

Usia:

Prodi:

Angkatan:

Apakah menggunakan fasilitas dari mobile banking:

- Ya
- Tidak

Jenis rekening bank yang digunakan:

- Bank Syariah
- Bank konvensional
- Bank Syariah dan bank Konvensional

#### Daftar Pertanyaan

No	Teknologi Informasi ( $X_1$ )	SS	S	N	TS	STS
1	Penggunaan mobile banking dapat meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi perbankan.					
2	Mobile banking mudah digunakan untuk menyelesaikan transaksi sehari-hari.					
3	Saya percaya teknologi yang digunakan oleh bank dalam layanan mobile banking.					
4	Fitur-fitur yang tersedia di mobile banking memenuhi kebutuhan saya.					
No	Risiko ( $X_2$ )	SS	S	N	TS	STS
1	Saya takut terjadi kesalahan transaksi saat menggunakan mobile banking.					
2	Saya ragu untuk menggunakan mobile banking karena khawatir akan masalah privasi.					

3	Saya merasa tidak cukup aman saat melakukan transaksi keuangan menggunakan mobile banking.					
4	Saya merasa mobile banking sering mengalami masalah teknis yang mengganggu transaksi.					
5	Transaksi dengan mobile banking memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan transaksi langsung.					
6	Saya khawatir orang lain akan menilai negatif jika saya menggunakan mobile banking.					
No	<b>Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Tampilan mobile banking dan fasilitas fisik bank saya memiliki tampilan dan professional dalam menangani keluhan					
2	Saya yakin bank memberikan solusi pada saat saya menyampaikan keluhan penggunaan terkait mobile banking.					
3	Bank menangani secara professional (tampak percaya diri) dan secara serius keluhan saya					
4	Bank mendengarkan setiap keluhan yang saya berikan dan meminta maaf atas kekurangan pada mobile banking					
5	Bank secara cepat menanggapi keluhan, diberikan update penyelesaian tindak lanjut atas keluhan					
No	<b>Minat Pengguna Mobile Banking (Y)</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya bermaksud menggunakan mobile banking di masa depan.					
2	Saya akan terus menggunakan mobile banking untuk berbagai transaksi di masa mendatang.					
3	Saya merekomendasikan mobile banking kepada teman dan keluarga.					

Keterangan:

- 1 SS = Sangat Setuju
- 2 S = Setuju
- 3 N = Netral
- 4 TS = Tidak Setuju
- 5 STS = Sangat Tidak Setuju

Lampiran 4



DOKUMENTASI



## Lampiran 5

## SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)**  
 Jl. Mataram 1 Mangli, Kab.wates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 66136 Telp: (0331) 487550  
 Fax: (0331) 427005, 66136, email: [lp2m@uinkhas.ac.id](mailto:lp2m@uinkhas.ac.id), website: <http://www.uinkhas.ac.id>



Nomor : B-0072/Un.22/L.2/01/2025

06 Januari 2025

Lampiran :

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. **Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember**  
 di

Tempat

Dengan hormat,

Memperhatikan Surat Permohonan mahasiswa perihal Permohonan Ijin Penelitian tertanggal 23 Desember 2024, bersama ini kami sampaikan bahwa agar sedapatnya nama berikut :

Nama : Yuni Cahya Kurniasih

Nim : 2121050100087

Semester: Tujuh (VII)

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Prodi : Perbankan Syariah

Diizinkan untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh teknologi informasi, resiko, dan *handling complaint* terhadap minat mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember" sejak tanggal 16 Desember 2024 s/d 16 Januari 2025.

Demikian surat permohonan ini, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua,



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
 Token : NU3Kji



## Lampiran 6

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LPPM)**  
 Jl. Mataram 1 Mangrove Kalibates Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68138 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005 68138 email: [info@uinkhas.ac.id](mailto:info@uinkhas.ac.id) website: <http://www.uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR: B-0111/Un.22/L.2/01/2025**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, M.S.I.  
 NIP : 198106092009121004  
 Jabatan : Ketua LP2M UIN KHAS Jember  
 Unit Kerja : UIN KHAS Jember

Menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Yuni Cahya Kurniasih  
 Nim : 212105010087  
 Semester : Tujuh (VII)

Fakultas : Fakultas *Ekonomi* dan Bisnis Islam Universitas Islam  
 Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
 Prodi : Perbankan Syariah

Telah Selesai melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Teknologi Informasi, Risiko, Dan Handling Complaint Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*" sejak tanggal 16 Desember 2024 s/d 16 Januari 2025.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jember, 23 Januari 2025  
 Ketua,



Zainal Abidin

Tembusan :

1. Kabiro;
2. Fakultas;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
 Token : 14c35T



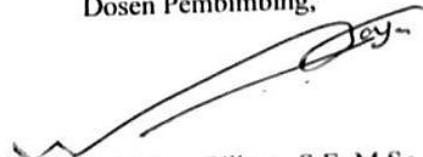
## Lampiran 7


**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**

No.	Tanggal Pelaksanaan	Jenis Kegiatan
1.	Senin, 23 Desember 2024	Penyerahan surat izin penelitian kepada Wakil Dekan I FEBI.
2.	Senin, 23 Desember 2024	Mengantar surat izin tempat penelitian ke resepsionis rektorat.
3.	Senin, 6 Januari 2025	Memperoleh izin penelitian dari LP2M.
4.	Selasa, 17 Desember 2024	Mulai menyebar kuisisioner secara online ke mahasiswa UIN Khas Jember.
5.	Senin, 30 Desember 2024	Penyebaran kuisisioner sudah mencapai target.
6.	Rabu, 8 Januari 2025	Melakukan Olah data Uji Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Faktor, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Hipotesis T dan Uji F, Uji Koefisien Determinasi, Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Beda
7.	Selasa, 21 Januari 2025	Meminta surat keterangan selesai penelitian ke LP2M.

Jember, 21 Januari 2025

Dosen Pembimbing,



Abdur Rakhman Wijaya, S.E., M.Sc

NIP.199510182022031004

## Lampiran 8


 Tabulasi Data

Teknologi Informasi (X1)				Total	Risiko (X2)						Total
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
5	4	4	4	17	6	5	5	4	4	4	28
5	5	6	5	21	5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	6	21	5	4	4	4	4	4	25
5	6	6	5	22	5	3	5	5	6	5	29
4	5	5	4	18	5	5	4	4	5	4	27
4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	5	25
5	6	6	5	22	4	3	3	6	3	3	22
6	6	4	6	22	4	3	5	3	3	3	21
6	5	5	5	21	5	5	5	5	5	5	30
6	6	5	3	20	2	5	5	2	6	6	26
6	5	5	5	21	2	4	4	5	3	4	22
5	6	6	5	22	3	3	3	5	3	3	20
5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	4	25
5	5	5	4	19	5	5	4	5	4	4	27
5	5	4	5	19	5	4	3	4	3	5	24
6	6	5	5	22	4	3	3	4	3	3	20
6	6	5	5	22	3	3	3	4	3	3	19
5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	18	6	5	5	5	6	5	32
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	17	6	6	5	6	4	5	32
4	4	5	4	17	6	6	4	4	4	4	28
5	5	5	4	19	2	2	3	4	3	3	17
5	6	3	3	17	4	3	5	6	3	4	25
6	6	6	4	22	4	5	5	6	4	4	28
4	6	4	4	18	6	6	5	5	4	5	31
4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	5	27
4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	29
4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	5	28
4	5	4	5	18	4	5	5	6	4	5	29
5	5	5	5	20	4	2	3	4	3	3	19
6	6	4	4	20	4	5	2	2	5	5	23
4	2	5	4	15	4	5	4	5	4	5	27
4	5	5	4	18	6	5	4	5	5	4	29
4	2	4	3	13	4	5	4	5	5	5	28
4	5	4	4	17	4	5	5	6	5	4	29
4	5	5	5	19	4	5	6	5	5	4	29
4	5	4	4	17	5	5	3	5	4	4	26
4	5	4	3	16	4	5	5	4	5	6	29
4	5	4	4	17	5	5	6	5	4	5	30
4	6	6	6	22	4	3	3	3	3	3	19
5	5	4	4	18	5	4	4	4	5	3	25
6	5	5	5	21	6	4	4	4	3	2	23
6	6	6	5	23	5	4	4	4	3	3	23
6	6	6	6	24	6	6	6	5	3	5	31
5	6	4	6	21	5	5	4	5	3	3	25
5	5	4	5	19	4	4	3	3	3	3	20
4	5	6	4	19	5	5	2	6	5	4	27

4	5	6	4	19	5	5	4	4	6	5	29
4	6	3	5	18	5	5	4	4	4	3	25
6	4	4	4	18	4	4	4	4	3	3	22
6	6	5	6	23	3	3	4	3	4	3	20
4	5	5	5	19	5	4	4	5	3	3	24
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
6	4	4	6	20	4	3	4	4	4	3	22
6	5	4	5	20	5	5	3	4	2	2	21
6	6	3	5	20	5	3	3	6	5	3	25
6	5	5	5	21	4	4	4	5	5	5	27
5	6	5	5	21	5	4	4	4	4	4	25
4	4	6	4	18	3	5	5	5	5	5	28
6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	6	36
5	5	5	5	20	5	4	3	6	3	3	24
6	2	6	6	20	3	3	3	4	3	3	19
6	6	5	6	23	5	3	2	5	3	3	21
6	6	6	6	24	5	3	3	5	2	2	20
5	5	5	4	19	4	5	4	4	3	5	25
4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	3	22
6	6	5	5	22	4	4	4	4	3	3	22
6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	6	36
5	6	5	4	20	4	3	3	4	2	3	19
6	6	6	6	24	4	3	3	4	5	4	23
6	6	6	6	24	6	6	6	6	6	6	36
6	6	6	6	24	3	3	3	4	2	2	17
6	6	6	6	24	3	5	3	4	2	3	20
5	5	4	5	19	3	3	3	3	3	3	18
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	20	5	3	3	5	5	5	26
6	5	4	5	20	6	6	4	4	5	4	29
6	4	5	5	20	4	3	3	4	3	3	20
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	3	23
5	5	5	4	19	6	5	5	6	5	6	33
6	6	5	5	22	5	4	2	3	2	6	22
6	6	6	5	23	6	6	3	5	6	5	31
6	6	6	5	23	5	5	5	5	5	6	31
6	6	4	5	21	4	6	4	4	3	3	24
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	17	5	4	5	5	4	5	28
6	5	5	3	19	4	4	3	4	3	5	23
4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30
6	6	5	4	21	4	4	3	4	3	3	21
6	4	5	4	19	5	4	4	5	3	4	25
5	4	4	4	17	4	4	4	4	3	3	22
6	2	4	2	14	3	4	3	5	4	5	24
4	6	4	4	18	4	5	5	5	4	5	28
4	6	4	4	18	4	5	5	6	2	3	25
4	6	2	3	15	6	5	5	6	2	3	27
6	5	5	6	22	3	3	3	4	3	3	19
4	4	5	5	18	6	4	6	mobile banking (Y)	4	4	29

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		Y1	Y2	Y3	
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	6	5	5	16
5	5	5	5	5	25	4	5	5	14
5	5	5	5	6	26	6	5	6	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	4	4	4	4	21	4	4	4	12
5	5	4	5	5	24	5	6	5	16
5	4	4	4	4	21	5	5	6	16
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	5	3	3	5	20	3	2	2	7
5	5	5	5	4	24	6	4	5	15
5	6	5	5	5	26	5	5	5	15
4	4	4	4	4	20	5	4	4	13
4	4	5	4	4	21	5	4	5	14
5	5	4	5	5	24	5	5	5	15
5	5	5	5	4	24	6	6	5	17
4	5	3	4	4	20	6	4	5	15
4	5	5	5	5	24	5	4	5	14
4	4	4	4	4	20	5	6	5	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
5	5	5	4	4	23	4	5	4	13
5	6	5	4	5	25	4	5	5	14
6	4	4	5	4	23	5	5	5	15
6	4	3	3	3	19	6	5	3	14
4	4	4	5	4	21	4	5	4	13
5	4	4	4	5	22	4	5	4	13
4	4	5	4	4	21	4	5	5	14
4	4	4	5	4	21	5	5	5	15
4	4	5	5	5	23	5	5	5	15
4	4	4	5	4	21	4	4	5	13
3	5	5	5	5	23	5	5	4	14
4	4	2	5	2	17	6	2	5	13
4	4	4	5	4	21	4	4	4	12
2	5	4	5	6	22	3	4	4	11
4	5	3	4	6	22	3	4	4	11
4	5	4	5	4	22	4	4	4	12
4	4	5	5	6	24	4	5	5	14
4	5	2	4	6	21	4	4	4	12

4	4	4	5	4	21	4	4	3	11
4	5	5	5	6	25	6	4	5	15
3	5	6	5	4	23	4	5	6	15
5	4	4	4	4	21	5	5	5	15
4	5	5	5	4	23	6	6	5	17
4	4	4	4	4	20	6	6	6	18
4	5	5	4	4	22	6	6	6	18
4	4	4	4	4	20	6	6	5	17
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	2	5	4	11
4	4	4	4	4	20	4	5	5	14
6	5	4	6	5	26	3	4	6	13
5	3	4	5	4	21	4	4	6	14
5	4	5	4	5	23	6	5	5	16
5	4	6	6	5	26	3	5	5	13
5	6	4	5	4	24	5	5	5	15
6	5	4	6	4	25	4	5	4	13
5	4	4	6	5	24	4	5	3	12
5	4	5	6	4	24	6	5	3	14
5	4	6	4	5	24	6	4	5	15
5	6	4	5	5	25	5	5	5	15
6	4	6	4	5	25	6	5	5	16
5	5	5	5	5	25	6	6	6	18
3	5	5	5	4	22	6	6	6	18
5	6	4	4	6	25	5	4	5	14
5	4	6	4	5	24	5	4	5	14
5	4	5	4	5	23	6	5	5	16
5	4	3	6	4	22	6	6	6	18
5	4	6	5	4	24	5	5	4	14
5	6	4	5	5	25	5	5	4	14
6	5	4	4	5	24	5	5	4	14
6	6	5	5	5	27	6	6	6	18
5	5	5	5	5	25	5	4	4	13
5	5	4	5	5	24	6	6	6	18
5	5	5	5	5	25	6	6	6	18
5	6	4	5	5	25	6	6	6	18
5	6	4	6	4	25	5	5	6	16
6	5	4	6	5	26	5	5	5	15
6	5	5	6	6	28	5	5	5	15
5	5	5	4	5	24	5	5	5	15

5	4	4	6	4	23	6	6	5	17
4	6	4	5	5	24	5	4	4	13
5	4	6	5	4	24	5	5	5	15
5	6	4	6	5	26	5	5	5	15
6	4	5	6	5	26	5	5	6	16
5	5	4	5	5	24	6	6	5	17
5	5	3	4	3	20	5	5	5	15
5	4	6	6	5	26	5	6	5	16
5	4	6	4	5	24	4	4	4	12
5	5	4	4	5	23	5	4	5	14
5	5	5	5	5	25	5	5	4	14
6	4	6	4	5	25	4	5	4	13
6	3	4	6	5	24	4	6	6	16
5	6	4	5	6	26	5	4	5	14
5	4	5	3	5	22	6	4	6	16
5	4	4	4	5	22	3	4	4	11
5	4	5	5	5	24	4	4	4	12
5	5	5	5	5	25	2	4	2	8
4	4	4	4	4	20	2	2	2	6
4	4	4	4	5	21	6	5	5	16
5	4	3	4	4	20	4	5	4	13

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 9

Statistik yang digunakan dalam uji beda adalah sebagai berikut:

Keterangan:

Selisih Rata-Rata ( $\bar{X}_{BS} - \bar{X}_{BK}$ )

Ukuran Sampel Grup Bank Syariah ( $n_{BS}$ )

Ukuran Sampel Grup Bank Konvensional ( $n_{BK}$ )

Varians Grup Bank Syariah ( $S_{BS}^2$ )

Varians Grup Bank Konvensional ( $S_{BK}^2$ )

$$T_{hitung} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \cdot \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

$$T_{hitung} = \frac{\bar{X}_{BS} - \bar{X}_{BK}}{\sqrt{\frac{(n_{BS}-1)S_{BS}^2 + (n_{BK}-1)S_{BK}^2}{n_{BS} + n_{BK} - 2} \cdot \left(\frac{1}{n_{BS}} + \frac{1}{n_{BK}}\right)}}$$

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJJACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

$$\frac{-1.666}{\sqrt{\frac{(40-1)0.2248 + (42-1)0.1997}{40 + 42 - 2} \left(\frac{1}{40} + \frac{1}{42}\right)}}$$

$$\frac{-1.666}{\sqrt{\frac{8.76798 + 8.19016}{80} \left(\frac{1}{40} + \frac{1}{42}\right)}}$$

-1.666

$$\sqrt{0.21198 (0,025 + 0,02381)}$$

-1.666

$$\sqrt{0.21198 \cdot (0,04881)}$$

-1.666

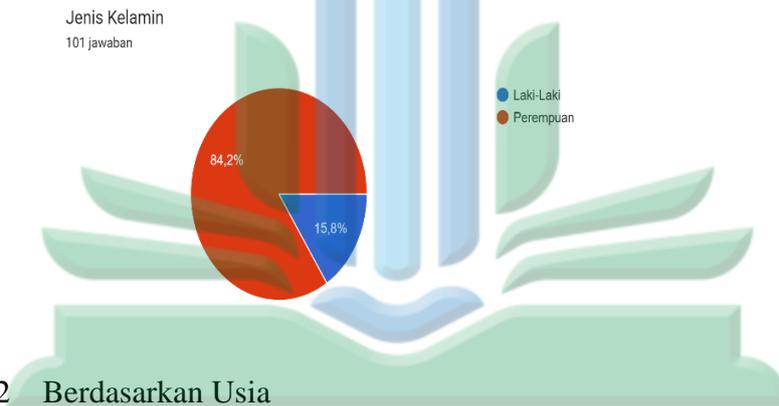
$$\sqrt{0,01025} = 0,47415$$

$$\frac{-1.666}{0,47415} = -3.071$$

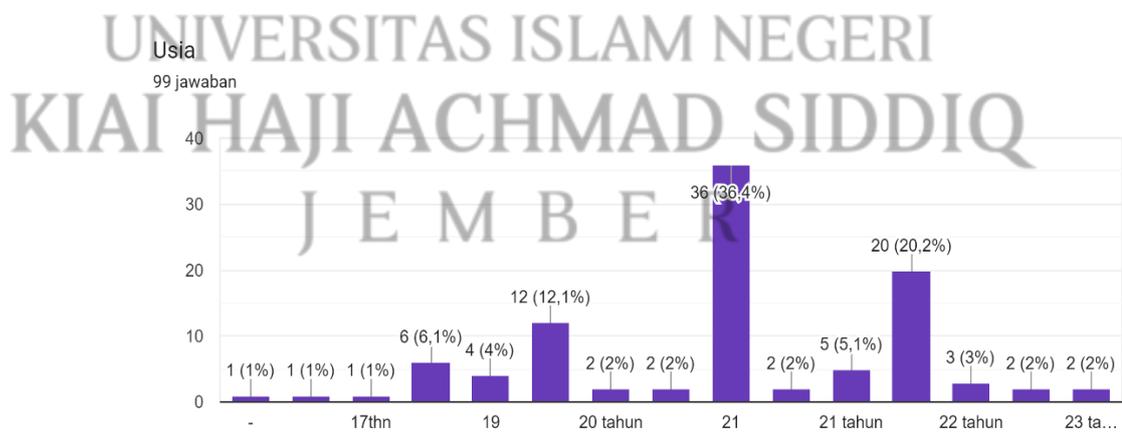
## Hasil Penyajian Data Dan Perhitungan SPSS

### A. Karakteristik Responden

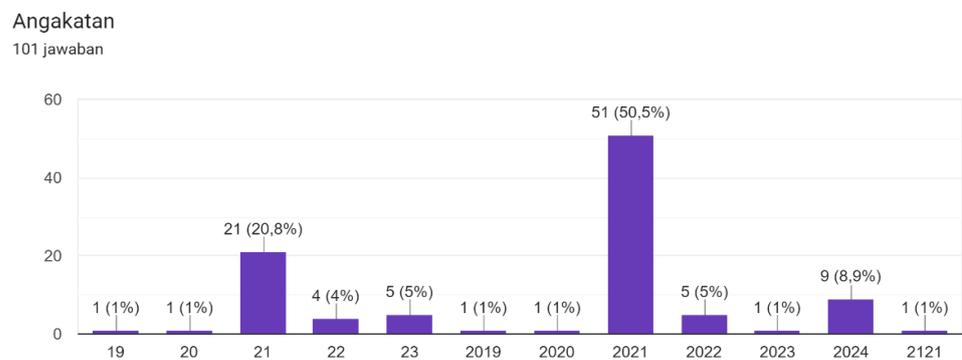
#### 1 Berdasarkan Jenis Kelamin



#### 2 Berdasarkan Usia

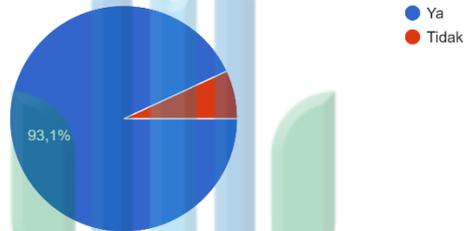


#### 3 Berdasarkan Angkatan



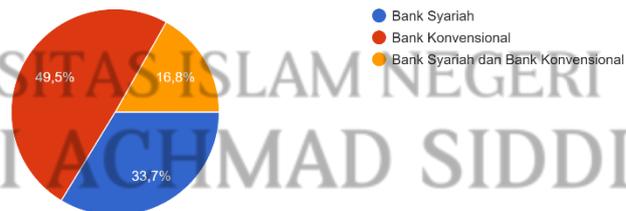
#### 4 Berdasarkan Pengguna Mobile Banking

Apakah anda menggunakan fasilitas dari Mobile Banking  
101 jawaban



#### 5 Berdasarkan Jenis Bank Yang Digunakan

Jenis Rekening Bank yang digunakan  
101 jawaban



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### B. Uji Validitas

#### 1 Uji Validitas Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>)

Correlations		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,257*	,309**	,407**	,695**
	Sig. (2-tailed)		,010	,002	,000	,000
	N	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	,257*	1	,157	,358**	,650**
	Sig. (2-tailed)	,010		,120	,000	,000
	N	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	,309**	,157	1	,451**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,002	,120		,000	,000
	N	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	,407**	,358**	,451**	1	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,695**	,650**	,673**	,788**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99

#### 2 Uji Validitas Risiko (X<sub>2</sub>)

Correlations		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,514**	,334**	,419**	,316**	,275**	,653**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,001	,006	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	,514*	1	,546**	,312**	,444**	,545**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	,334*	,546**	1	,417**	,467**	,511**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	,419*	,312**	,417**	1	,224*	,259**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,026	,010	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	,316*	,444**	,467**	,224*	1	,682**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,026		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	,275*	,545**	,511**	,259**	,682**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,010	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,653*	,778**	,758**	,591**	,746**	,775**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3 Uji Validitas Penanganan Keluhan (X<sub>3</sub>)

Correlations		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,424**	,311**	,239*	,308**	,620**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,017	,002	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.2	Pearson Correlation	,424**	1	,478**	,490**	,546**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99

X3.3	Pearson Correlation	,311**	,478**	1	,561**	,409**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.4	Pearson Correlation	,239*	,490**	,561**	1	,385**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.5	Pearson Correlation	,308**	,546**	,409**	,385**	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,620**	,799**	,759**	,710**	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### 4 Uji Validitas Minat Pengguna Mobile Banking (Y)

Correlations		Y1	Y2	Y3	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,460**	,543**	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	,460**	1	,519**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	,543**	,519**	1	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	,835**	,787**	,836**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### C. Uji Reliabilitas

#### 1 Uji Reliabilitas Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,654	4

## 2 Uji Reliabilitas Risiko ( $X_2$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,813	6

## 3 Uji Reliabilitas Penanganan Keluhan ( $X_3$ )

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,775	5

## 4 Uji Reliabilitas Minat Pengguna Mobile Banking (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,753	3

## D. Analisis Faktor

### 1 KMO (Keiser Meyers Oklin)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	744,212
	Df	153
	Sig.	,000

## 2 Anti Image Correlation

Anti-image Matrices																			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Y1	Y2	Y3	
Anti-image Covariance	X1.1	,492	-,028	-,092	-,077	,025	-,064	,100	,088	,040	,015	-,143	-,056	,017	,030	,003	-,169	,031	,069
	X1.2	-,028	,780	-,032	-,111	-,048	-,039	-,051	,060	,074	-,003	-,065	-,041	,028	-,016	,101	-,032	-,054	,068
	X1.3	-,092	-,032	,464	-,034	,124	,017	,091	-,117	-,044	-,099	,157	-,039	-,035	-,019	-,073	,015	-,129	-,111
	X1.4	-,077	-,111	-,034	,374	-,031	,048	-,036	-,005	-,023	,094	,051	,031	-,103	-,081	-,024	-,020	-,045	-,104
	X2.1	,025	-,048	,124	-,031	,518	-,183	,073	-,176	-,070	-,003	,043	-,029	-,099	,043	,025	,007	-,093	-,038
	X2.2	-,064	-,039	,017	,048	-,183	,446	-,146	,020	-,006	-,108	,042	-,005	,028	-,015	-,038	,097	-,025	-,024
	X2.3	,100	-,051	,091	-,036	,073	-,146	,479	-,152	-,083	-,063	-,015	,010	-,088	,038	-,058	-,061	,014	,014
	X2.4	,088	,060	-,117	-,005	-,176	,020	-,152	,558	,068	-,012	-,115	-,068	,127	-,109	,058	,027	-,069	,119
	X2.5	,040	,074	-,044	-,023	-,070	-,006	-,083	,068	,451	-,201	,033	-,040	,065	-,076	,041	-,019	-,038	,033
	X2.6	,015	-,003	-,099	,094	-,003	-,108	-,063	-,012	-,201	,361	-,073	,034	-,045	-,012	-,005	-,044	,097	-,016
	X3.1	-,143	-,065	,157	,051	,043	,042	-,015	-,115	,033	-,073	,528	-,105	-,032	,043	-,086	-,069	-,115	-,062
	X3.2	-,056	-,041	-,039	,031	-,029	-,005	,010	-,068	-,040	,034	-,105	,498	-,093	-,087	-,196	-,025	,092	-,006
	X3.3	,017	,028	-,035	-,103	-,099	,028	-,088	,127	,065	-,045	-,032	-,093	,436	-,114	-,019	,026	-,073	-,002
	X3.4	,030	-,016	-,019	-,081	,043	-,015	,038	-,109	-,076	-,012	,043	-,087	-,114	,481	-,050	-,063	,010	-,039
	X3.5	,003	-,101	-,073	-,024	,025	-,038	-,058	,058	,041	-,005	-,086	-,196	,019	-,050	,571	,113	-,051	-,022
Y1	-,169	-,032	,015	-,020	,007	,097	-,061	,027	-,019	-,044	-,069	-,025	,026	-,063	,113	,425	-,076	-,122	
Y2	,031	-,054	-,129	-,045	-,093	-,025	,014	-,069	-,038	,097	-,115	,092	-,073	,010	-,051	-,076	,423	-,049	
Y3	,069	,068	-,111	-,104	-,038	,024	,014	,119	,033	-,016	-,062	-,006	-,002	-,039	,022	-,122	-,049	,454	
Anti-image Correlation	X1.1	,763*	-,045	-,193	-,178	,049	-,138	,206	,167	,085	,036	-,281	-,113	,037	,062	,005	-,371	,067	,146
	X1.2	-,045	,798*	-,053	-,205	-,076	-,065	-,083	,091	,125	-,005	-,101	-,065	,048	-,027	,152	-,055	-,095	,115
	X1.3	-,193	-,053	,743*	-,081	,253	,038	,192	-,229	-,097	-,243	,318	-,082	-,077	-,040	-,143	,034	-,291	-,243
	X1.4	-,178	-,205	-,081	,857*	-,070	,117	-,086	-,011	-,056	,255	,116	,071	-,256	-,192	-,053	-,051	-,114	-,252
	X2.1	,049	-,076	,253	-,070	,688*	-,380	,146	-,326	-,146	-,007	,083	-,056	-,208	,087	,046	,014	-,199	-,078
	X2.2	-,138	-,065	,038	,117	-,380	,756*	-,316	,039	-,014	-,268	,086	-,012	,063	-,031	-,075	,224	-,058	-,052
	X2.3	,206	,083	,192	-,086	,146	-,316	,750*	-,294	-,178	-,152	-,029	,021	-,193	,080	-,111	,134	,031	,029
	X2.4	,167	,091	-,229	-,011	-,326	,039	-,294	,589*	,135	-,027	-,212	-,129	,258	-,211	,102	,055	-,142	,237
	X2.5	,085	,125	-,097	-,056	-,146	-,014	-,178	,135	,740*	-,497	,069	-,085	,148	-,163	,081	-,043	-,088	,073
	X2.6	,036	-,005	-,243	,255	-,007	-,268	-,152	-,027	-,497	,696*	-,167	,081	-,113	-,030	-,011	-,112	,249	-,039
	X3.1	-,281	-,101	,318	,116	,083	,086	-,029	-,212	,069	-,167	,718*	-,205	-,068	,085	-,157	-,145	-,243	-,126
	X3.2	-,113	-,065	-,082	,071	-,056	-,012	,021	-,129	-,085	,081	-,205	,824*	-,199	-,178	-,368	-,053	,201	-,013
	X3.3	,037	,048	-,077	-,256	-,208	,063	-,193	,258	,148	-,113	-,068	-,199	,842*	-,248	-,039	,060	-,170	-,006
	X3.4	,062	-,027	-,040	-,192	,087	-,031	,080	-,211	-,163	-,030	,085	-,178	-,248	,883*	-,096	-,140	,022	-,083
	X3.5	,005	,152	-,143	-,053	,046	-,075	-,111	,102	,081	-,011	-,157	-,368	-,039	-,096	,791*	,230	-,104	-,043
Y1	-,371	-,055	,034	-,051	,014	,224	-,134	,055	-,043	-,112	-,145	-,053	,060	-,140	,230	,805*	-,180	-,278	
Y2	,067	-,095	-,291	-,114	-,199	-,058	,031	-,142	-,088	,249	-,243	,201	-,170	,022	-,104	-,180	,827*	-,112	
Y3	,146	,115	-,243	-,252	-,078	-,052	,029	,237	,073	-,039	-,126	-,013	-,006	-,083	-,043	-,278	-,112	,854*	

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

## 3 Communalities

Communalities		
	Initial	Extraction
X1.1	1,000	,677
X1.2	1,000	,504
X1.3	1,000	,628
X1.4	1,000	,744
X2.1	1,000	,665
X2.2	1,000	,633
X2.3	1,000	,605
X2.4	1,000	,514
X2.5	1,000	,764
X2.6	1,000	,832

X3.1	1,000	,777
X3.2	1,000	,712
X3.3	1,000	,621
X3.4	1,000	,607
X3.5	1,000	,743
Y1	1,000	,748
Y2	1,000	,661
Y3	1,000	,636

#### 4 Total Variance Explained

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,099	28,325	28,325	5,099	28,325	28,325	3,685	20,471	20,471
2	3,403	18,904	47,230	3,403	18,904	47,230	2,394	13,299	33,770
3	1,259	6,996	54,226	1,259	6,996	54,226	2,160	11,997	45,767
4	1,163	6,463	60,688	1,163	6,463	60,688	2,049	11,384	57,151
5	1,147	6,373	67,062	1,147	6,373	67,062	1,784	9,910	67,062
6	,834	4,635	71,697						
7	,747	4,153	75,849						
8	,687	3,818	79,667						
9	,615	3,415	83,082						
10	,492	2,733	85,815						
11	,455	2,528	88,343						
12	,412	2,291	90,635						
13	,391	2,173	92,808						
14	,340	1,890	94,698						
15	,317	1,762	96,460						
16	,230	1,277	97,737						
17	,212	1,179	98,916						
18	,195	1,084	100,000						

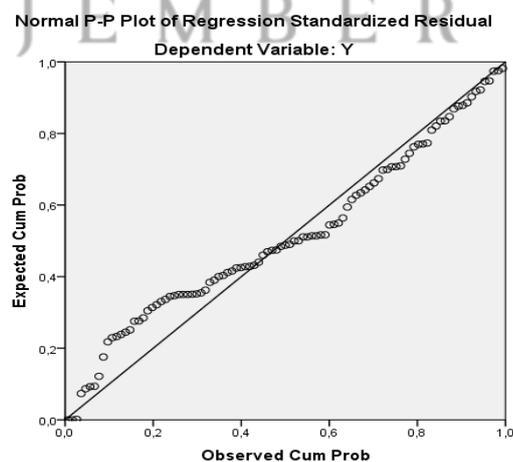
Extraction Method: Principal Component Analysis.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1 Uji Normalitas Metode One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,53938906
Most Extreme Differences	Absolute	,127
	Positive	,066
	Negative	-,127
Test Statistic		,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### 2 Uji Normalitas Metode Probability Plot



### 3 Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,115	1,696		-,068	,946		
	X1	,500	,081	,537	6,174	,000	,660	1,515
	X2	-,009	,039	-,017	-,219	,827	,859	1,164
	X3	,212	,068	,280	3,125	,002	,621	1,609

a. Dependent Variable: Y

### 4 Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,651	1,184		3,083	,003
	X1	-,012	,057	-,026	-,213	,832
	X2	,001	,027	,005	,043	,965
	X3	-,105	,047	-,275	-2,208	,070

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## F. Uji Hipotesis

### 1 Uji Parsial T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,115	1,696		-,068	,946

	X1	,500	,081	,537	6,174	,007
	X2	-,009	,039	-,017	-,219	,827
	X3	,212	,068	,280	3,125	,175
a. Dependent Variable: Y						

## 2 Uji Simultan F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	268,224	3	89,408	35,131	,000 <sup>b</sup>
	Residual	241,776	95	2,545		
	Total	510,000	98			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

## G. Uji Koefisien Determinasi R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 <sup>a</sup>	,526	,511	1,59531
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				

## H. Uji Beda Independent Samples T Test

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Y	Equal variances assumed	.414	.522	-3.071	66	.039	-1.666	.47415	.05266	1.93984
	Equal variances not assumed			2.229	77.475	.029	-1.666	.44695	.10635	1.88615

## Lampiran 9

## SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli Kaliwates Jember Jawa Timur Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail febi@uinkhas.ac.id Website http://uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Yuni Cahya Kurniasih  
NIM : 212105010087  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, RISIKO, DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP MINAT MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK BRI DAN BSI.

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 4 Februari 2025  
Operator DrillBit  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I)



## Lampiran 10

## SURAT SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI Haji ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http://febi.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Yuni Cahya Kurniasih

NIM : 212105010087

Semester : 8

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER

Jember, 05 Februari 2025  
 Koordinator Prodi Perbankan Syariah,

  
 Ana Pratiwi, M.S.A



## Lampiran 11


**BIODATA PENULIS**


## A. Biodata Penulis

Nama : Yuni Cahya Kurniasih  
 Nim : 212105010087  
 TTL : Jember, 17 April 2003  
 Alamat : Dusun Kebun Langsep Silo Kec. Silo Kab. Jember  
 No. HP : 085706428897  
 Email : [yunicahya@gmail.com](mailto:yunicahya@gmail.com)  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
 Jurusan : Ekonomi Islam  
 Prodi : Perbankan Syariah

## B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN SILO 03  
 SMP : SMPN 1 SILO  
 MA : MIFTAHUL ULUM SUREN  
 Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
 Siddiq Jember