

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Grand Theory*

##### 1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu prinsip penggunaan sistem teknologi informasi yang di anggap sangat berpengaruh dan sering digunakan dalam penelitian yang menjelaskan pengenalan karakter penggunaan sitem teknologi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*.<sup>23</sup> *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM (*Technology Acceptance Model*) dikemukakan oleh Davis di tahn 1989. TAM berpendapat apabila penerimaan karakter struktur pembangkitan statistic ditentukan dengan menggunakan konstruksi,konstruksi dasar tersebut merupakan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan)

Motif prinsip TAM adalah untuk menawarkan penjelasan tentang dedikasi pengenalan computer di terkenal, untuk menawarkan penjelasan mengenai prilaku ataupun sikap penngguna dalam suatu popullasi. Venkatesh dan Davis (2000) mengemukakan jika TAM adalah sebuah ide yang dipandang berkualitas dalam memahami perilaku konsumen ke arah sistem era fakta baru. TAM

---

<sup>23</sup> Risma Afifah, “Pengaruh manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”, Skripsi, 2017, hlm. 27.

adalah versi yang dianggap paling cocok dalam menjelaskan bagaimana pelanggan mendapatkan suatu sistem.<sup>24</sup>

Dari beragam definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *Technplogy Acceptence Model* (TAM) adalah model yang di bangun untuk menganalisis, memahami dan memberikan penjelasan atas elemen-elemen yang berdampak pada seseorang untuk menerima dan menggunakan fakta struktur teknologi.<sup>25</sup>

Menurut Jogiyanto asas ini mempunyai beberapa kelebihan khususnya:<sup>26</sup>

1. TAM adalah model perilaku (langsung) yang bermaslahat guna menjawab pertanyaan mengapa banyak struktur pembangkitan statistic yang tidak berhasil diimplementasikan sebab penggunaannya sekarang tidak memiliki tujuan (minat) untuk menerapkannya. Sedikit mode pengimplementasian sistem teknologi fakta terdiri dari faktor psikologis pada model serta TAM merupakan salah satu yang mempertimbangkannya.
2. TAM dibuat atas dasar teori yang kuat.

---

<sup>24</sup> Noviana Landy Kusuma, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Bank Bni Syariah (Studi Kasus Di Wilayah Jakarta Selatan Dan Jakarta Barat), Skripsi, 2019, hlm. 20.

<sup>25</sup> Risma Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”, Skripsi, 2017, hlm. 28.

<sup>26</sup> Risma Afifah, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”, Skripsi, 2017, hlm. 31.

3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya biasanya mendukung dan menyelesaikan bahwa TAM adalah model yang baik.
4. TAM adalah model yang pelit (*parsimonious*) yaitu model yang mudah tapi sah.

## **2. Fitur Layanan**

### **2.1 Pengertian Fitur Layanan**

Menurut Kotler & Keller fitur merupakan karakteristik produk yang menjadi pelengkap fungsi dasar produk. Fitur layanan terhadap pelanggan adalah faktor utama dalam menjaga dedikasi pelanggan dan salah satu layanan pembeli khususnya, fitur layanan adalah salah satu elemen penting untuk mendorong kepercayaan pembeli dalam menentukan apakah akan melaksanakan transaksi online atau tidak. Upaya booming accept sebagai kebenaran disini adalah keyakinan diri akan kelengkapan kemampuan provider yang terdapat dalam *mobile banking*. Agar klien puas dengan fungsi operator, fitur ini harus memenuhi keinginan pelanggan. Fungsi layanan adalah persepsi pelanggan tentang penawaran yang diberikan melalui *mobile banking*.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)," *Jurnal Manajemen Kinerja (Ejournal)* Vol. 3, No. 1, 2017, hlm. 26.

Ada 3 hal penting yang harus diperhatikan dalam sistem provider yaitu:<sup>28</sup>

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen/pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut sebagai konsumen/pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam-macam, antara lain adalah:

- a. Pemberian jasa-jasa saja
- b. Penawaran mengenai pasokan dan distribusi produk dan jasa.
- c. Penawaran yang terkait dengan keduanya.

## **2.2 Indikator Fitur Layanan**

Ada beberapa konstruk yang berfungsi sebagai tanda fungsi layanan dari e-banking menurut Poon, yaitu:<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> M. Nur Rianto Al Arif, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung: Alfabeta), 2012, hlm. 213–14.

- a. kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa.
- b. keberagaman layanan transaksi
- c. Keberagaman fitur
- d. Inovasi produk. Inovasi produk dengan ketersediaan teknologi yang benar dan peningkatan penawaran. Henderson mengatakan bahwa pengembangan cepat menawarkan lebih banyak peluang untuk mengubah produk atau layanan yang dipilih agar sejalan dengan keinginan pelanggan. Demikian juga, fitur-fitur yang dilengkapi juga harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengguna sebab ini dapat berdampak pada kebanggaan konsumen atas sistem tersebut.

### **3. Kemudahan**

#### **3.1 Pengertian Kemudahan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kemudahan didefinisikan sebagai perihal mudah untuk melaksanakan rencana atau sesuatu yang dapat mempermudah serta memperlancar bisnis. Konsisten dengan Jogiyanto, kemudahan pemakaian digambarkan seperti sejauh mana kepercayaan seseorang yang memanfaatkan teknologi dapat terbebas dari usaha.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Johandri Iqbal, dkk, "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*", *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, N0. 02, 2021, hlm. 29.

<sup>30</sup> Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Wilayah Dki Jakarta)", Skripsi, 2021, hlm. 17.

Menurut Igbaria, persepsi individu berkaitan tentang manfaat penggunaan computer (*perceived ease of use*) adalah tingkat dimana orang-orang tidak menganggap bahwa menggunakan sistem yang dipilih dapat menjadi kesalahan besar. Persepsi ini kemudian akan berpengaruh pada perilaku, khususnya meningkatkan keyakinan seseorang akan kemudahan penggunaan sistem, meningkatkan kualitas penggunaan teknologi informasi.<sup>31</sup>

Menurut uraian di atas, dapat dipastikan jika manfaat pemakaian *mobile banking* memiliki tingkatan dimana seseorang memiliki utilitas *mobile banking* yang tidak membutuhkan usaha yang sulit, gampang diterapkan serta terbebas dari gangguan.

Menurut Davis dan Vankatesh membagi kemudahan penggunaan menjadi berikut ini:<sup>32</sup>

- a. Interaksi individu dengan kerangka yang masuk akal dan sederhana atau mudah dimengerti (*clear and understandable*).
- b. Tidak memerlukan banyak pekerjaan untuk bekerja sama dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- c. Sistem ini tidak sulit untuk digunakan (*easy to use*).
- d. Sederhana untuk mengerjakan sistem seperti yang ingin individu lakukan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

---

<sup>31</sup> Noviana Landy Kusuma, "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Bank BNI Syariah (Studi Kasus di Wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Barat), Skripsi, 2019, hlm. 24-25.

<sup>32</sup> Wafid Renaldi, "Pengaruh Kegunaan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bni Syariah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Bni Syariah Wilayah Tangerang Selatan), Skripsi, 2021, hlm. 21.

### 3.2 Indikator Kemudahan

Eni Noviarni menyatakan beberapa indikator digunakan guna mengetahui persepsi kemudahan penggunaan yaitu:<sup>33</sup>

a. Efisiensi Waktu

Responden menganggap tidak membutuhkan waktu lama karena akomodasi yang ada pada *mobile banking*.

b. Kemudahan Penggunaan

Responden merasa sangat mudah untuk menerapkan *mobile banking*.

c. Kemudahan operasional

Responden merasa mudah untuk melakukan *mobile banking*.

d. Penggunaan yang fleksibel

Responden menganggap *mobile banking* dapat dipakai secara fleksibel tanpa kendala.

## 4. Keamanan

### 4.1 Pengertian Keamanan

Menurut (Flavia'n & M.), persepsi keamanan merupakan kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan

---

<sup>33</sup> Mafakhir Hilmy, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Pemakaian *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Lawan G", Skripsi, 2019, hlm. 23.

penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka. Persepsi kepercayaan ini perlu untuk diperhatikan sebab maraknya kejahatan yang mungkin dihadapi oleh pengguna internet sehingga itu pula yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *Mobile Banking* atau tidak.<sup>34</sup>

Ada sebagian faktor keamanan komputer harus diamati serta banyak hal konkret yang sesuai dengan Lewis dan Thygerson (1997), diantaranya:<sup>35</sup>

a. *Privacy & Confidentiality* (privasi dan kerahasiaan)

Aspek-aspek tersebut dapat dicapai dalam upaya menjaga kerahasiaan arsip dan informasi serta kejadian lain yang tidak boleh masuk kedaamnya. Sementara itu, privacy lebih pada fakta non-publik, contoh catatan tentang nasabah perbankan.

b. *Integrity* (integritas)

Aspek integritas mengutamakan statistic atau perlindungan data supaya tidak dapat diakses tanpa izin pemilik.

c. *Authentication* (autentikasi)

---

<sup>34</sup> Alif Ainul Khatimah Sulmi, Dkk, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)”, *Islamic Banking, Economic And Financial Journal*, Vol.1, No. 2, 2021, hlm. 62.

<sup>35</sup> Noviana Landy Kusuma, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Bank Bni Syariah (Studi Kasus Di Wilayah Jakarta Selatan Dan Jakarta Barat)”, Skripsi, 2019, hlm. 22.



Komponen-komponen tersebut berkaitan dengan keaslian statistic (informasi), termasuk pihak yang memberikan informasi atau mendapatkan pihak tersebut yang mempunyai izin akses atau pemilik sah.

d. *Availability* (ketersediaan)

Komponen terkait dengan kesiapan catatan sementara yang diinginkan.

#### **4.2 Indikator Keamanan**

Menurut Radomir dan Parknis menjelaskan beberapa indikator keamanan adalah:<sup>36</sup>

a. Informasi layanan yang sangat akurat

Informan mengalami bahwa informasi layanan *internet banking* bisa sangat spesifik.

b. Informasi pribadi aman

Informan merasa bahwa informasi non-publik mereka disimpan secara rahasia.

c. Keamanan dalam bertransaksi

Responden merasa aman saat memproses transaksi.

#### **5. Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking***

“*Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan peenyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*”. Bank

---

<sup>36</sup> Mafakhir Hilmy, “Pengaruh Kemudahan, Kemanan Dan Kepercayaan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Pemakaian *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Lawan G”, Skripsi, 2019, hlm. 24.

menawarkan layanan *Mobile Banking* guna memenuhi keinginan masyarakat sebagai alternatif transaksi perbankan, yang tersedia lebih jauh ke kantor cabang dan ATM. Dengan *Mobile Banking*, manusia ingin membuang waktu untuk datang dan mengantri di tempat kerja bank ataupun ATM, dikarenakan banyak saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa kesulitan, kapanpun melalui ponsel. Contohnya yaitu saat *transfer* dana antara rekening atau antara bank, membayar pembayaran, pembelian isi ulang pulsa, atau memeriksa mutasi dan saldo rekening.<sup>37</sup>

### 5.1 Indikator Penggunaan

Bagi Eni Noviarni, tindakan penggunaan *mobile banking* dilakukan melewati beberapa indikator, khususnya:<sup>38</sup>

a. Keinginan penggunaan

Informan menganggap menyukai penggunaan *mobile banking*.

b. Kesesuaian penggunaan

Informan merasakan bahwa *mobile banking* sesuai dengan keinginan informan.

c. Kepuasan penggunaan

---

<sup>37</sup> Nurul Mukaromah, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko, Dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang", Skripsi, 2020, hlm. 21.

<sup>38</sup> Mafakhir Hilmy, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Pemakaian *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Lawan G", Skripsi, 2019, hlm. 30-31.

Responden senang dengan kinerja *mobile banking* secara keseluruhan.

d. Keinginan merekomendasikan

Dengan keamanan yang dirasakan oleh responden, maka responden mengimplikasikan pada orang lain.

## **6. Perbankan Syariah**

### **6.1 Pengertian Perbankan Syariah**

Pada pasal 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa lembaga keuangan merupakan badan usaha yang menghimpun dana (anggaran) masyarakat dalam bentuk simpanan keuangan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau berbagai jenis sehingga itu akan meningkatkan standar hidup manusia.<sup>39</sup> Bank meliputi 2 macam, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional. Sedangkan Bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki wewenang dalam menetapkan fatwa di bidang syariah.<sup>40</sup>

---

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

<sup>40</sup> Yahya, R. dkk, "Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer", Edisi 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014, hlm. 48.

## 7. *BSI Mobile Banking*

Dalam undang-undang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 10/POJK.03/2014 tentang Jasa Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif 19 Pasal 10 ayat 1d, disinggung dengan “*mobile banking*” merupakan melakukan transaksi perbankan melalui telepon, seperti diatur dalam pengaturan sehubungan dengan kegiatan dan jaringan perusahaan yang terutama menuruti modal menengah. *Mobile Banking* yaitu layanan yang membolehkan nasabah lembaga keuangan untuk melakukan transaksi perbankan melalui PDA atau ponsel. Layanan *mobile banking* dapat menggunakan menu yang dapat diakses di kartu *SIM (Subscriber Identity Module)*, *USSD (Unstructured Supplementary Service Data)*, atau melalui paket yang diunduh dan diinstal oleh nasabah.<sup>41</sup>

*BSI Mobile* adalah fasilitas *Mobile Banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk mempunyai akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online.<sup>42</sup>

### **B. Penelitian Terdahulu/ *Literature Review***

Penelitian sebelumnya menjadi acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian tersebut. Guna mendukung penelitian yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap

---

<sup>41</sup> Novina Landy Kusuma, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Mobile Banking* Bank Bni Syariah (Studi Kasus Di Wilayah Jakarta Selatan Dan Jakarta Barat)”, Skripsi, 2019, hlm. 19-20.

<sup>42</sup> Lifepal, “BSI Mobile, Kegunaan, Cara Registrasi, Dan Biaya-Biaya”, <https://lifepal.co.id/media/bsi-mobile/>, Diakses Pada 23 September 2021.

penggunaan aplikasi BSI *Mobile*. maka peneliti telah merangkum beberapa penelitian terdahulu, berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian yang sudah dilakukan:

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Risma Afifah (2017)	Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri.	Persepsi kemudahan dan ketersediaan fitur memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .
2.	Aldhisa Amanda Sebayang (2017)	Pengaruh Risiko, Kemudahan Pengaruh, Kepercayaan, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan layanan <i>mobile banking</i> Bank Mandiri di kota Bandar Lampung.	Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan <i>mobile banking</i> .
3.	Ramayani, dkk (2020)	Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunan	Hasill penelitian menunjukkan keamanan dan kemudahan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap

		<i>Mobile Banking.</i>	penggunaan <i>Mobile banking.</i>
4.	Nurul Mukaromah (2020)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Dalm Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang	Kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking.</i> Sedangkan Fitur layanan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan <i>mobile banking.</i>
5.	Rosita Yulianti (2019)	pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Risiko Terhadap Penggunaan <i>Mobile banking</i> di BNI Syariah KC Surakarta	Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa variabel kemudahn dan ketersediaan fitur memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan <i>mobile banking.</i>
6.	Ririn Nurhayati (2019)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>Online Banking</i> Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.	Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi keamanan dan persepsi kemudahan secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking.</i>

7.	Rahmat Andri Daisy Endang Siti astuti dan Riyadi (2017).	Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Penggunaan <i>Sms Banking</i> (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya).	Kesimpulan dari penelitian menunjukkan jika variabel Kemudahan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Penggunaan <i>SMS Banking</i> (Y <sub>2</sub> ).
8.	Maria Loki Kristianti dan Rilo Pambudi (2017)	Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta.	Penelitian menunjukkan persepsi kemudahan, tingkat keamanan, dan fitur layanan memiliki pengaruh positif terhadap pemakaian <i>mobile banking</i> .
9.	Younes Lafraxo, Fadoua Hadri, Hamzah Amhal dan Amine Rossafi (2018).	The Effect of Trust, Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco.	penelitian menunjukkan keamanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .

10.	Jasmiko Hendri (2020)	Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)	Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam pengguna <i>mobile banking</i> .
11.	MK Normalini, T. Ramayah dan Muhammad Salman Shabbir (2019).	Investigating the Impact of Security Factors In E-business and Internet Banking Usage Intention among Malaysians	Persepsi otentikasi, persepsi kerahasiaan dan persepsi integritas data merupakan factor signifikan yang mempengaruhi niat nasabah untuk terus menggunakan <i>internet banking</i> .

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2022.

Berdasarkan ringkasan hasil penelitian terdahulu di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

*Pertama*, peneliti yang bernama Risma Afifah, dengan judul “pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syaiah Mandiri”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* sebab mempunyai nilai signifikansi  $<0,05$  (0,042 untuk manfaat, 0,007 untuk kemudahan, 0,026 untuk kepercayaan, dan 0,048 untuk ketersediaan fitur). Dan secara simultan manfaat,



kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

*Kedua*, peneliti yang bernama Aldhisa Amanda Sebayang, dengan judul “Pengaruh Risiko, Kemudahan Pengaruh, Kepercayaan, dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di kota Bandar Lampung”. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel risiko, kemudahan penggunan, *electronic word of mouth*, berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung. Besarnya pengaruh variabel risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan *electronic word of mouth* terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bandar Lampung adalah sebesar 45,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

*Ketiga*, peneliti yang bernama Ramayani, dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile B, anking*”. Hasil penelitian menunjukkan keamanan dan kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *Mobile banking*.

*Keempat*, peneliti yang bernama Nurul Mukaromah, dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat dan fitur layanan signifikan dan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Uin Malang, kemudahan dan resiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan mobile banking pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Uin Malang, dan Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Risiko dan fitur layanan terhadap Penggunaan Mobile Banking berpengaruh signifikan dan positif.

*Kelima*, peneliti yang bernama Rosita Yulianti, dengan judul “pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Ketersediaan Fitur, Biaya dan Risiko Terhadap Penggunaan *Mobile banking* di BNI Syariah KC Surakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial bahwa variabel kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur dan biaya berpengaruh terhadap keputusan penggunaan mobile banking, variabel manfaat dan risiko tidak termasuk berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Secara bersamaan, variabel kemudahan penggunaan, manfaat, ketersediaan fitur, biaya dan risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

*Keenam*, peneliti yang bernama Ririn Nurhayati, dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Online Banking*

Pada Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa”. Penelitian ini menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap penggunaan *online banking* mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa dengan nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel yaitu sebesar  $36.344 > 2,3719$ .

*Ketujuh*, peneliti yang bernama Andri Daisy Rahmat, Endang Siti Astuti dan Riyadi, dengan judul “Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Penggunaan *Sms Banking* (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (Y1) berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi  $0,000$  ( $p < 0,05$ ), variabel kepercayaan (Y1) terhadap penggunaan SMS Banking (Y2) menunjukkan signifikan dengan nilai signifikansi  $0,000$  ( $p < 0,05$ ), dan kemudahan (X1) terhadap penggunaan SMS Banking (Y2) yang signifikan dengan nilai signifikansi  $0,000$  ( $p < 0,05$ ).

*Kedelapan*, Maria Loki Kristianti dan Rilo Pambudi, dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta”. Hasil dari penelitian ini Variabel persepsi kemudahan, tingkat keamanan, dan fitur layanan berpengaruh positif pada penggunaan *mobile banking*.

*Kesembilan*, peneliti yang bernama Younes Lafraxo, Fadoua Hadri, Hamzah Amhal dan Amnie Rossafi, dengan judul “*The Effect of Trust*,

*Perceived Risk and Security on the Adoption of Mobile Banking in Morocco*". Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat perilaku pengguna untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

*Kesepuluh*, peneliti yang bernama Jasmiko Hendri, dengan judul "Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu)". Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota Bengkulu sedangkan resiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan variabel keamanan (X1) ( $\text{sig}$ ) 0,053 > ( $\alpha$ ) 0,05, dan nilai variabel resiko dan kualitas layanan adalah ( $\text{sig}$ ) 0,000 < ( $\alpha$ ) 0,05 dan ( $\text{sig}$ ) 0,006 < ( $\alpha$ ) 0,05.

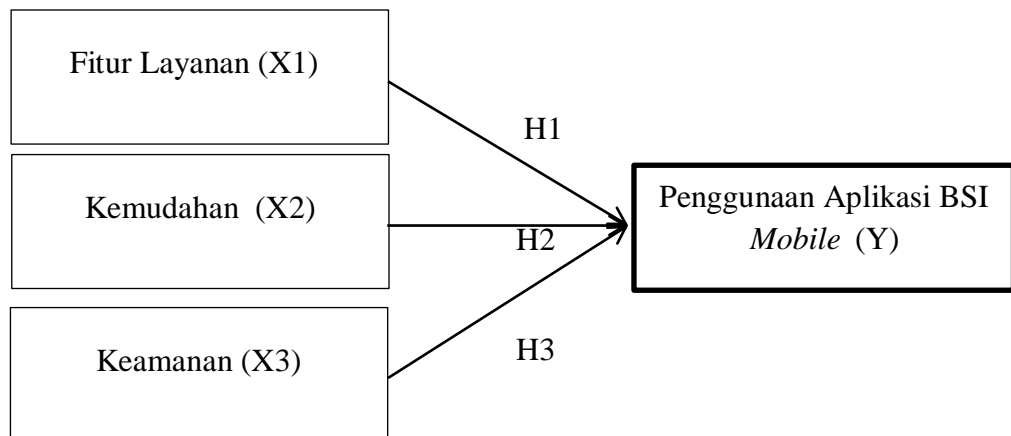
*Kesebelas*, peneliti yang bernama MK Normalini T. Ramayah dan Muhammad Salman Shabbir, dengan judul "Investigating the Impact of Security Factors In E-business and Internet Banking Usage Intention among Malaysians". Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi otentikasi, persepsi kerahasiaan dan persepsi integritas data merupakan factor signifikan yang mempengaruhi niat nasabah untuk terus menggunakan *internet banking*.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini terdiri dari pengaruh variabel independen dan variabel dependen (Y) yaitu penggunaan aplikasi *BSI Mobile* serta variabel independen (X), merupakan fitur layanan (X1), kemudahan (X2) kemudian keamanan (X3). Berdasarkan telaah pustaka dan perumusan hipotesis di atas, maka kerangka pemikiran yang melandasi penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**



### D. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah suatu tingkat atau anggapan yang mungkin sangat besar, dan sering kali digunakan sebagai alasan untuk pemikiran kritis untuk penelitian penting lainnya. Berdasarkan kerangka berpikir di atas sehingga hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

## 1. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Penggunaan aplikasi BSI

### *Mobile*

Menurut Schmitt fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing. Untuk membangun kepuasan nasabah *mobile banking* sehingga pada aplikasi tersebut harus didesain sebanyak mungkin yang diharapkan dapat tersedia secara efektif oleh pengguna untuk memperluas pemanfaatan *mobile banking*.<sup>43</sup> Berdasarkan penelitian yang oleh oleh Nisa menunjukkan bahwa aksesibilitas Fitur mempengaruhi dalam memanfaatkan *internet banking*. Dan berdasarkan penelitian Nurul Mukaromah juga menunjukkan Fitur layanan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan sepenuhnya penelitian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Fitur Layanan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI

*Mobile.*

---

<sup>43</sup> Johandri Iqbal, dkk, "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking", *Global Financial Accounting Journal*, Vol. 05, No. 02, 2021, hlm. 30.

## 2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan Aplikasi BSI

### *Mobile*

Menurut Jogiyanto kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Selain itu kemudahan penggunaan juga yaitu kuantitas dimana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat dilepaskan dari usaha. Sehingga memudahkan untuk memberikan gambaran bahwa gadget ini dibuat bukan untuk mempersulit konsumen, namun hanya untuk mempermudah seseorang dalam menjalankan prosesnya. Dalam nuansa lain, seseorang yang menggunakan mesin dapat menjadi lebih mudah untuk diperiksa, mudah untuk dikendalikan oleh penggunaan yang fleksibel, dan bisa meningkatkan keterampilan pemakainya dan mudah untuk digunakan kontras dengan seseorang yang tidak dimanfaatkan secara manual.<sup>44</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Aidar tentang pengaruh persepsi yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan pertimbangan terhadap sikap menggunakan layanan *mobile banking* menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki kualitas tinggi dan berpengaruh luas terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Rosita Yulianti menunjukkan kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile*

---

<sup>44</sup> Ramayani, dkk, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*", JIM, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 5- 6.

*banking*. Berdasarkan uraian diatas, maka spekulasi penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

### **3. Pengaruh Keamanan Terhadap Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile***

Menurut Chellapa keamanan sebagai kemampuan badan usaha untuk memanipulasi dan menjaga keamanan fakta transaksi. Sesuai dengan Rahadi, cara keamanan tanggapan responden tentang kenyamanan melakukan bertransaksi *internet banking* dengan keamanan yang cukup, keamanan yang sangat di khawatirkan melalui responden memanfaatkan *internet banking*.<sup>45</sup>

Keamanan adalah gagasan konsumen tentang kemampuan bank untuk menjaga informasi non-publik yang mungkin diperoleh dari transaksi digital terhadap pengguna yang tidak berwenang, keamanan transaksi elektronik membuat pelanggan merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi mereka terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Perlindungan data adalah elemen yang perlu diingat ketika menggunakan penawaran *mobile banking*. Dalam transaksi *online*, resiko hilangnya kerahasiaan merupakan komponen yang sangat besar yang berdampak pada faktor kepercayaan dan penggunaan<sup>46</sup>. Efek dari penelitian Andrew Gunawan mengungkapkan bahwa keamanan terhadap *internet banking*

---

<sup>45</sup> Mafakhir Hilmy, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Perilaku Pemakaian *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Lawang", Skripsi, 2019, hlm. 33

<sup>46</sup> Ramayani, dkk, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Pengguna *Mobile Banking*", JIM, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 4-5.



memiliki dampak kualitas tinggi pada niat untuk menerapkan *internet banking* dengan menggunakan nasabah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ririn Nurhayati menunjukkan hasil keamanan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H3: Keamanan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi BSI  
*Mobile*.