PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

SKRIPSI

ADJI SYAPUTRA
NIM. B1203201023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

SKRIPSI

OLEH :

ADJI SYAPUTRA
NIM. B1203201023

SKRIPSI INI DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Risiko Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia, yang diuji pada 28 Juli 2026 adalah karya saya bukan *plagiarism,* baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil jiplakan atau meniru karya tulis orang lain, maka gelar dan ijazah kesarjanaan saya dibatalkan.

Pontianak, 28 Juli 2026
Pembuat Pernyataan

Adji Syaputra
NIM. B1203201023

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Adji Syaputra
NIM	:	B1203201023
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Judul Skripsi	:	Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Risiko Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Tahun 2021 (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir). Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan gelar kesarjanaan di Universitas Tanjungpura. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 28 Juli 2026
Pembuat Pernyataan

Adji Syaputra
NIM. B1203201023

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN, RISIKO DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

Penanggung Jawab Yuridis

Adji Syaputra
NIM. B1203201023

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 28 Juli 2026

Majelis Penguji

No	Majelis Penguji	Nama/ NIP	Tgl/ Bln/ Thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing I	Helma Malini, S.E., M.M., Ph.D. NIP. 198109092006042002.		
2	Pembimbing II	Ana Fitriana, S.E., M.M. NIP. 198506182019032011.		
3	Penguji I	Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si. NIP. 197407251998022001.		
4	Penguji II	Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. NIP. 199205082019031006.		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Risiko Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia" yang disusun sebagai syarat akademis dalam meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin diselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih pada:

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Sekaligus sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan, nasehat didalam penulisan skripsi.
6. Helma Malini, S.E., M.M., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing serta memberikan arahan, nasehat dan semangat penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Ana Fitriana, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing serta

memberikan arahan, nasehat dan semangat penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.

8. Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si., sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, nasehat didalam penulisan skripsi.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah peneliti berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Pontianak, 28 Juli 2026
Peneliti

Adji Syaputra

The Effect of Perceived Trust, Perceived Risk, and Perceived Security on The Decision to Use Mobile Banking: A Study on Customers of Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Digital technology has advanced rapidly in recent years, bringing substantial benefits to various sectors, particularly the Islamic banking industry. In response to these technological advancements, Islamic banks have adopted digital innovations by introducing mobile banking applications to provide financial services that align with customers' evolving needs. These applications enable customers to conduct banking transactions more conveniently, efficiently, and securely, while enhancing the overall quality of banking services. Consequently, the implementation of mobile banking contributes to improving customer satisfaction by delivering greater accessibility, transaction speed, and a comprehensive banking experience. This study aims to analyze the effect of perceived trust, perceived risk, and perceived security on the decision to use mobile banking among customers of Bank Syariah Indonesia. The data analysis techniques employed include descriptive statistical analysis, multiple linear regression, instrument testing, classical assumption tests, and hypothesis testing, with a sample of 100 respondents. The research adopts a quantitative method with a descriptive approach. The results indicate that: (1) perceived trust has a positive and significant effect on customers' decisions to use the Byond mobile banking application of Bank Syariah Indonesia; (2) perceived risk has a negative but not significant effect on customers' decisions to use the application; and (3) perceived security has a positive and significant effect on customers' decisions to use the Byond mobile banking application of Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Perceived Trust, Perceived Risk, Perceived Security, Customer Decision.

Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Risiko dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital semakin maju. Kemajuan teknologi digital memiliki banyak manfaat dalam memenuhi kebutuhan manusia di berbagai sektor terutama pada sektor perbankan syariah. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin maju ini perbankan syariah memanfaatkan teknologi digital dengan menghadirkan aplikasi *mobile banking* guna memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, agar nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa bank. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan, risiko dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, regresi linear berganda, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan sampel berjumlah 100 responden. Adapun metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi kerpecayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna *mobile banking Byond by* Bank Syariah Indonesia; (2) persepsi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna *mobile banking Byond by* Bank Syariah Indonesia; dan terakhir (3) persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah pengguna *mobile banking Byond by* Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan dan Keputusan Nasabah

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KARYA ILMIAH SKRIPSI ..... **ii**
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ..... **iii**
LEMBARAN PENGESAHAN (YURIDIS) ..... **iv**
UCAPAN TERIMA KASIH ..... **v**
ABSTRACT ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 6
1.2.1. Pernyataan Masalah 6
1.2.2. Pertanyaan Penelitian 7
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Kontribusi Penelitian 8
1.4.1. Kontribusi Teoritis 8
1.4.2. Kontribusi Praktis 8
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**
2.1. Landasan Teori 12
2.1.1. Keputusan Nasabah 12
2.1.2. Persepsi Kepercayaan 14
2.1.3. Persepsi Risiko 16
2.1.4. Persepsi Keamanan 17
2.2. Kajian Empiris 18

2.3. Hubungan Antar Variabel-Variabel Penelitian 22
2.3.1. Hubungan Persepsi Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah 22
2.3.2. Hubungan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah 24
2.3.3. Hubungan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah 25
2.4. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 26
2.4.1. Kerangka Konseptual 26
2.4.2. Hipotesis Penelitian 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Bentuk Penelitian 28
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 28
3.3. Data Penelitian 28
3.3.1. Jenis dan Sumber Data 28
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data 29
3.4. Populasi dan Sampel 30
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 31
3.5.1. Variabel Penelitian 31
3.5.2. Definisi Operasional 32
3.6. Metode Analisis Data 34
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif 35
3.6.2. Uji Instrumen Penelitian 36
3.6.2.1. Uji Validitas 36
3.6.2.2. Uji Reliabilitas 37
3.6.3. Uji Asumsi Klasik 37
3.6.3.1. Uji Normalitas 37
3.6.3.2. Uji Multikolinieritas 37
3.6.3.3. Uji Linieritas 38
3.6.3.4. Uji Heteroskedastisitas 38
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda 38
3.6.5. Uji Hipotesis 39
3.6.5.1. Uji Koefisien Determinasi 39
3.6.5.2. Uji Parsial (Uji t) 39

3.6.5.3. Uji Kelayakan Model *(Goodness of Fit)* 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 41
4.1. Hasil Penelitian..... 41
4.1.1. Karakteristik Profil Responden..... 41
4.1.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 41
4.1.1.2. Responden Berdasarkan Umur 43
4.1.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 44
4.1.1.4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 46
4.1.1.5. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... 47
4.1.1.6. Responden Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah..... 49
4.1.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian..... 50
4.1.2.1. Hasil Uji Validitas 50
4.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas..... 51
4.1.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian..... 53
4.1.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Kepercayaan (X_1)..... 53
4.1.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Risiko (X_2) 54
4.1.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Persepsi Keamanan (X_3) 59
4.1.3.4. Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Nasabah (Y)..... 61
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik 63
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas..... 63
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinieritas..... 63
4.1.4.3. Hasil Uji Linieritas 64
4.1.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 65
4.1.5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 66
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis..... 67
4.1.6.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 67
4.1.6.2. Hasil Uji Parsial (Uji t)..... 68

4.1.6.3. Hasil Uji Kelayakan Model *(Goodness of Fit)* 69
4.2. Pembahasan 70
4.2.1. Persepsi Kepercayaan (X_1) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah (Y) 70
4.2.2. Persepsi Risiko (X_2) Berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah (Y) 72
4.2.3. Persepsi Keamanan (X_3) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Nasabah (Y) 74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 77
5.1. Kesimpulan 77
5.2. Saran 76
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 83

DAFTAR TABEL

2.1. Kajian Empiris 18
3.1. Definisi Operasional 32
3.2. Skor Kuesioner 36
3.3. Rentang Skor dan Nilai Rata-Rata 36
4.1. Data Sampel Penelitian 41
4.2. Data Jenis Kelamin Responden 41
4.3. Data Umur Responden 43
4.4. Data Pekerjaan Responden 44
4.5. Data Pendidikan Terakhir Responden 46
4.6. Data Pendapatan Perbulan Responden 47
4.7. Data Jangka Waktu Menjadi Nasabah Responden 49
4.8. Hasil Uji Validitas 50
4.9. Hasil Uji Reliabilitas 52
4.10. Distribusi Skor Jawaban Variabel Persepsi Kepercayaan (X_1) 53
4.11. Distribusi Skor Jawaban Variabel Persepsi Risiko (X_2) 54
4.12. Distribusi Skor Jawaban Variabel Persepsi Keamanan (X_3) 59
4.13. Distribusi Skor Jawaban Variabel Keputusan Nasabah (Y) 61
4.14. Hasil Uji Normalitas 63
4.15. Hasil Uji Multikolinieritas 64
4.16. Hasil Uji Linieritas 64
4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas 65
4.18. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 66
4.19. Hasil Uji Koefisien Determinasi 67
4.20. Hasil Uji Parsial (Uji t) 68
4.21. Hasil Uji Kelayakan Model *(Goodness of Fit)* 69

DAFTAR GAMBAR

1.1. Intensitas Pengguna Internet (Transaksi Perbankan)..... 4
1.2. Nasabah Pengguna *Byond by* BSI di Pontianak 5
1.3. Logo *Byond Mobile Banking by* BSI..... 9
2.1. Kerangka Konseptual Penelitian..... 27
3.1. Model Regresi Linear Berganda..... 38
4.1. Model Persamaan Regresi Linear Berganda 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Tabel Operasional Penelitian 83
Lampiran II Kuesioner Nasabah 89
Lampiran III Identitas Responden..... 94
Lampiran IV Tabulasi Kuesioner..... 102
Lampiran V Hasil Olahan SPSS Versi 26.0..... 118
Lampiran VI Dokumentasi..... 126

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital semakin maju. Kemajuan teknologi digital memiliki banyak manfaat dalam memenuhi kebutuhan manusia di berbagai sektor terutama pada sektor perbankan syariah. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin maju ini perbankan syariah memanfaatkan teknologi digital dengan menghadirkan aplikasi *mobile banking* guna memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, agar nasabah memperoleh kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta kepuasan yang menyeluruh terhadap jasa bank (Sauw et al., 2023). Peralihan dari transaksi konvensional ke digital menuntut adanya perubahan pola pikir, baik di kalangan nasabah maupun karyawan bank, untuk terbiasa menggunakan layanan perbankan digital. Industri perbankan syariah turut serta dalam meluncurkan layanan *mobile banking* sebagai bagian dari inovasi yang memanfaatkan teknologi Informasi (Suhayati et al., 2022).

Di Indonesia, baik bank pemerintahan maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *mobile banking*. Salah satunya adalah hadirnya *Byond by* BSI yaitu aplikasi *mobile banking* syariah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan bertransaksi secara digital. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil penggabungan antara PT. Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin *merger* tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Pada bulan berikutnya yaitu 1 Februari 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan secara langsung oleh bapak Presiden Joko Widodo di Istana Negara.

Langkah ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah, serta mengoptimalkan sistem perbankan syariah, *Mobile banking* memiliki peluang untuk menjadi kanal utama karena berbagi trend teknologi. (Rosalin, 2021). *Mobile banking* merupakan sebuah sistem layanan transaksi keuangan perbankan secara non tunai dengan menggunakan *smartphone* yang

terhubung dengan jaringan internet. Internet dan *smartphone* merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari dan menjadi faktor penting bagi perkembangan teknologi digital saat ini. *Mobile banking* memberikan keuntungan bagi beberapa pihak, baik kepada pihak nasabah maupun pihak perbankan itu sendiri. Salah satu keuntungan yang dirasakan oleh nasabah adalah fleksibilitas untuk melakukan transaksi setiap saat serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menghemat waktu dan biaya (Gita & Juliarsa, 2021).

Pada tahun 2022 sebesar 97% nasabah Bank Syariah Indonesia telah mulai menggunakan *e-channel* untuk melakukan aktivitas perbankan mereka. Dari 1 Oktober 2022 hingga 31 Maret 2023, banyak pengguna baru dan generasi milenial yang membuka rekening BSI dan melakukan transaksi secara *online.* Pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia meningkat sekitar 39% menjadi 4,81 juta pada tahun 2022. Transaksi digital meningkat pesat pada tahun 2023, mencapai 86,4 juta transaksi, atau 57% dari total transaksi. Sementara sisanya tetap menggunakan layanan fisik dengan mengunjungi kantor cabang langsung. Menurut Prsima, (2023) transaksi *mobile banking* mencapai 5,18 juta, naik 37% setiap tahun hingga akhir kuartal I 2023.

Layanan *mobile banking* mencakup layanan seperti pembayaran, transfer, cek saldo, *top up* dan lainnya, dan memungkinkan pelanggan melakukan aktivitas perbankan dengan lebih mudah mudah tanpa terikat ruang dan waktu. Dengan munculnya layanan perbankan *mobile*, bank dapat membantu nasabah mereka melakukan transaksi non tunai dengan lebih mudah. Industri perbankan meningkatkan *platform* perbankan *mobile* dengan fitur dan fasilitas unggul untuk mempertahankan persaingan dalam industri perbankan. Akan ada peningkatan keputusan nasabah karena aplikasi *mobile banking* mudah digunakan.

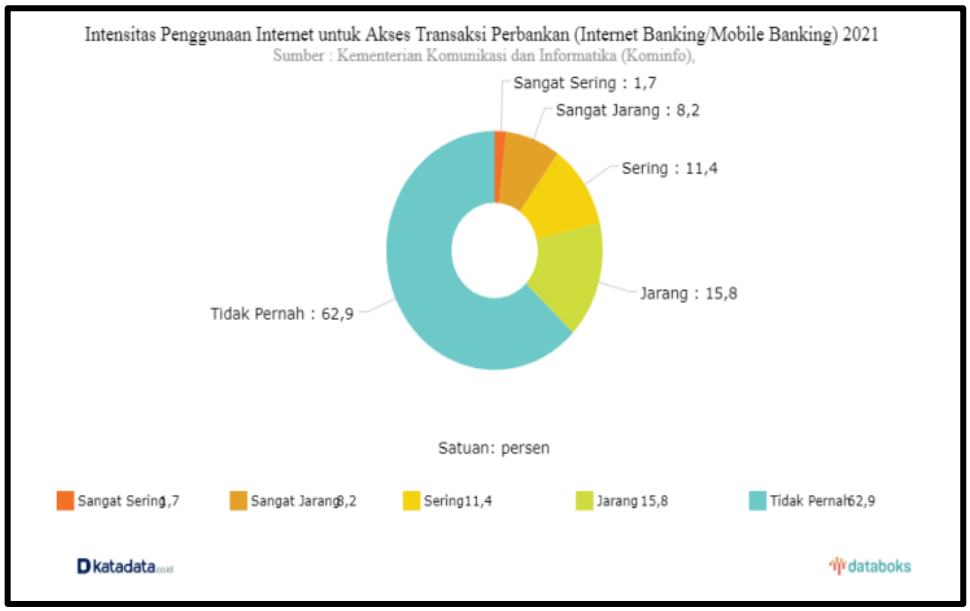
Meskipun *mobile banking* memberikan berbagai manfaat dan kepercayaan, keputusan seseorang sebagai pengguna untuk sepenuhnya memanfaatkan layanan perbankan tersebut tidak selalu berjalan lurus. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang sebagai nasabah perbankan syariah untuk mengadopsi layanan baru berupa *mobile banking*, salah satunya ialah persepsi nasabah itu sendiri (Mahmudah & Rahmatika, 2021).

Persepsi kepercayaan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan upaya yang besar untuk digunakan. Persepsi kepercayaan mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi kesulitan atau tindakan yang dibutuhkan nasabah saat melakukan sesuatu. Sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem yang mudah digunakan, yang berarti mereka percaya bahwa teknologi mudah dipahami dan digunakan, menentukan kepercayaan penggunaan. Namun, setelah penelitian pra-penelitian, orang-orang di daerah pedesaan lebih cenderung melakukan transaksi secara langsung ke bank daripada menggunakan *mobile banking* ini karena masyarakat tidak memahami fungsi *mobile banking* dan sistemnya yang sering tidak berhasil (Rahman et al., 2019).

Selanjutnya, dengan alasan itu industri perbankan syariah meluncurkan program *mobile banking*, sebuah inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang memungkinkan bank memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabahnya. *Mobile banking* adalah fasilitas perbankan syariah yang menggunakan perangkat *mobile* untuk mengoptimalkan sistem perbankan syariah. Untuk mengoptimalkan penggunaan pelanggan, ketersediaan *smartphone* dan internet sangat penting bagi layanan *bank mobile*. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan syariah dengan mudah hanya dengan mengandalkan koneksi internet dan telepon seluler. Dengan fasilitas ini, setiap orang dapat menggunakan layanan perbankan syariah secara fleksibel di mana pun dan kapan pun mereka mau. Pihak bank berharap kemudahan yang diberlakukan oleh perbankan syariah ini akan menarik nasabah untuk diperlukan sepenuhnya. *Mobile banking* mungkin menjadi kanal utama (Ahmad & Pambudi, 2013).

Adanya *mobile banking* saat ini sangat membantu orang-orang yang tinggal di daerah dengan minim banyak fasilitas perbankan dalam melakukan transaksi. Selain itu nasabah yang memiliki kesibukan yang semakin tinggi nasabah tetap dapat melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking* sebagai alat bertransaksi antar bank. Sehingga aktivitas nasabah dapat tetap berjalan dengan lancar (Faturroziah, 2021).

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat pemanfaatan internet dalam aktivitas transaksi perbankan, khususnya melalui layanan *mobile banking*, masih tergolong rendah. Distribusi persentase menunjukkan bahwa mayoritas nasabah belum mengadopsi layanan tersebut, dengan proporsi sebesar 62,9% menyatakan belum pernah menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi perbankan. Lebih lanjut, terdapat kelompok nasabah yang menggunakan layanan tersebut dengan intensitas rendah, yaitu sebesar 15,8% yang menyatakan jarang dan 8,2% yang sangat jarang memanfaatkan *mobile banking*.

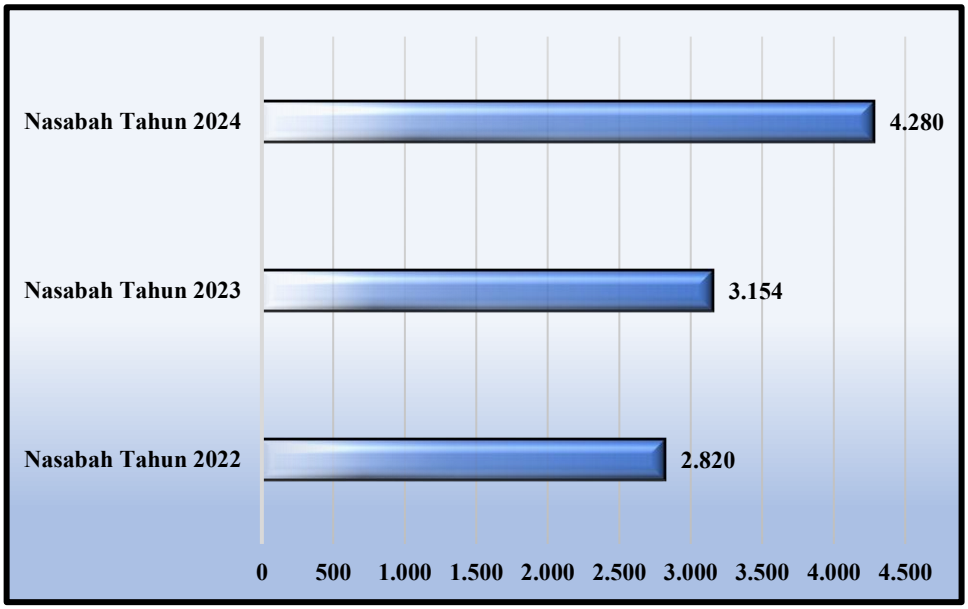


Sumber: Kementrian Komunikasi dan Informatika Tahun 2026

Gambar 1.1 Intensitas Pengguna Internet (Transaksi Perbankan)

Sementara itu, hanya sebagian kecil nasabah yang menunjukkan frekuensi penggunaan yang relatif lebih tinggi, yaitu sebesar 11,4% yang sering menggunakan, serta 1,7% yang sangat sering menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas transaksi perbankan. Komposisi data tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi digital dalam sektor perbankan. Rendahnya intensitas penggunaan *mobile banking* dapat mencerminkan berbagai faktor, seperti keterbatasan literasi digital, tingkat kepercayaan terhadap keamanan sistem, maupun preferensi nasabah terhadap metode transaksi konvensional.

Berdasarkan data tersebut pengguna *Byond by* BSI terus mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pertumbuhan pengguna ini menunjukkan bahwa *Byond by* BSI telah berhasil dalam mengembangkan teknologinya. Terlepas dari banyaknya pengguna jenius, terdapat pula masalah keamanan pada *mobile banking* ini. Peristiwa *ransomeware* yang sempat menghebohkan nasabah *Byond by* BSI pada Tahun 2023, data tersebut menunjukkan bahwa nasabah BSI tetap percaya dan tertarik untuk menggunakan *Byond by* BSI.



Sumber: Bank Syariah Indonesia (BSI) Tahun 2026

Gambar 1.2 Nasabah Pengguna *Byond by* BSI di Pontianak

Ada beberapa penyebab yang diduga mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dilihat dari beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gita & Juliarsa (2021) menyatakan bahwa persepsi kepercayaan, persepsi kegunaan, dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, namun persepsi kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Selanjutnya dalam persepsi risiko, persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan menjadi sangat berpengaruh bagi nasabah sebab ada beberapa kasus kejahatan *cybercrime* seperti pembobolan rekening lewat *mobile banking* melalui aksi kejahatan. Berdasarkan hasil penelitian Windi (2023), Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan, dan persepsi risiko tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*, sedangkan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Secara simultan persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan, persepsi risiko dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Pratiwi, 2023). Sebanyak 1.232 nasabah menggunakan *Byond by* BSI data ini diperoleh dari KCP BSI Pontianak.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul, "Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Risiko, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Studi Pada Nasabah Bank Syariah Pontianak".

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Inovasi layanan *mobile banking*, seperti *Byond by* BSI yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia, mencerminkan upaya adaptasi terhadap kebutuhan nasabah akan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Namun demikian, tingkat pemanfaatan *mobile banking* masih belum optimal, yang ditunjukkan oleh tingginya persentase nasabah yang belum menggunakan layanan tersebut, sehingga mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat adopsi masyarakat.

Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kepercayaan, risiko, dan keamanan. Kekhawatiran terhadap keamanan, termasuk akibat kasus kejahatan siber, serta

adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, menunjukkan perlunya kajian empiris lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan, risiko, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* pada nasabah perbankan syariah, khususnya di wilayah Pontianak.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian berdasarkan rumusan masalah dan pernyataan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak?
2. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah, pernyataan masalah dan pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking Byond by* BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pontianak.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Pemasaran dan perilaku konsumen dalam konteks perbankan syariah. Penelitian ini berfokus pada peran persepsi kepercayaan, persepsi risiko, dan persepsi keamanan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, sehingga dapat memperkaya kajian terkait adopsi teknologi dalam layanan keuangan digital.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Kontribusi praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pengaruh persepsi kepercayaan, persepsi risiko, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi yang relevan dalam pengembangan penelitian dengan variabel sejenis. Sementara itu, bagi organisasi, khususnya Bank Syariah Indonesia, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan, mengurangi persepsi risiko, serta memperkuat keamanan layanan *mobile banking* guna mendorong peningkatan penggunaannya.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Mobile banking yaitu layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan telepon genggam atau ponsel. *Mobile banking* dapat digunakan dengan memilih kartu dengan SIM *(subscriber identity module)*, USSD *(unstructured supplemented service data)*, atau aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh pelanggan (Hamzah, 2022).

Byond by BSI merupakan aplikasi perbankan digital *(mobile banking)* yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menggantikan BSI *Mobile*. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur unggulan, termasuk transaksi keuangan,

pembukaan rekening, konsultasi berbasis syariah, serta berbagai layanan lain seperti *e-commerce*, investasi, dan layanan gaya hidup.

Byond by BSI adalah super app terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI), diluncurkan pada 9 November 2024 sebagai penerus dari BSI *Mobile*. *Byond* menawarkan berbagai fitur keuangan, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih *user-friendly* dan aman. Aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital BSI untuk menjadi bank syariah yang lebih inovatif dan inklusif.



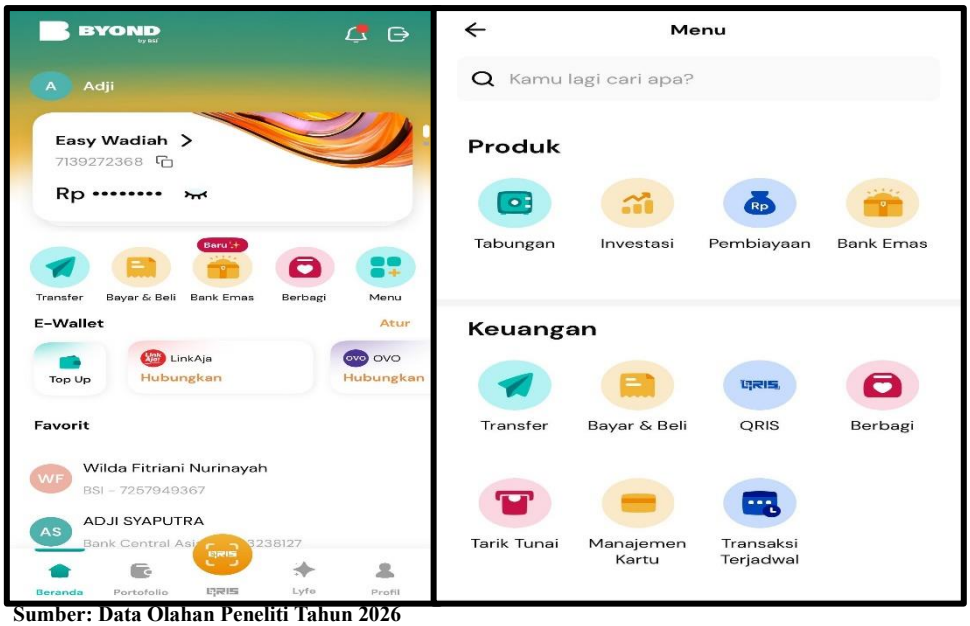
Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2026

Gambar 1.3 Logo *Byond Mobile Banking by* BSI

Tujuan diluncurkannya *Byond by* BSI ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, memperkuat citra BSI sebagai bank syariah yang inovatif dan digital, menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan relevan dengan tren digital terkini, dengan dukungan fitur yang tersedia seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, dan konsultasi layanan berbasis syariah, fitur sosial dan spiritual, seperti fitur donasi dan layanan keagamaan, ekosistem gaya hidup yang terintegrasi dengan berbagai *merchant* dan layanan.

Selanjutnya, untuk dapat memanfaatkan layanan *mobile banking*, nasabah terlebih dahulu harus melakukan proses registrasi di kantor bank atau melalui saluran aktivasi yang telah disediakan oleh bank guna memperoleh *user ID*, kata sandi *(password)*, dan mekanisme keamanan lainnya sebagai bentuk autentikasi

pengguna. Setelah proses aktivasi selesai, nasabah dapat mengakses layanan *mobile banking* melalui aplikasi resmi yang telah diunduh dan diinstal pada telepon pintar *(smartphone)* atau melalui menu layanan yang tersedia pada *SIM Toolkit* sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh masing-masing bank. Melalui antarmuka aplikasi maupun menu pada *SIM card*, nasabah dapat memilih berbagai fitur transaksi sesuai dengan kebutuhannya, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga layanan administrasi perbankan lainnya. Kemudahan akses tersebut memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM, sehingga penggunaan *mobile banking* mampu meningkatkan efisiensi waktu, mempercepat proses transaksi, serta mendukung terciptanya kualitas layanan perbankan yang lebih efektif, praktis, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.



Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2026

Gambar 1.4 Fitur-Fitur *Byond Mobile Banking by* BSI

Perbankan syariah menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan syariah (hukum Islam) yang secara ketat melarang tidak hanya riba atau biaya bunga berlebih seperti biaya tambahan pinjaman, tetapi juga melarang keterlibatan kegiatan tidak etis lainnya seperti spekulasi dan perjudian. Dalam fatwa DSN-MUI NO: 117DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi

Informasi berdasarkan Prinsip Syariah menyatakan bahwa Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi di bidang layanan jasa keuangan (Rahim et al., 2021).

Fatwa yang sama pula menjelaskan mengenai ketentuan terkait pedoman umum layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi, diantaranya adalah:

1. Penyelenggaraan Layanan Pembiayaan berbasis teknologi informasi tidak boleh bertentangan dengan prinsip Syariah, yaitu antara lain terhindar dari riba, gharar, maysir, tadlis, dharar, zhulm, dan haram.
2. Akad Baku yang dibuat Penyelenggara wajib memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran sesuai syariah dan peraturan perundang undangan yang berlaku.
3. Akad yang digunakan oleh para pihak dalam penyelenggaraan Layanan Pembiayaan berbasis teknologi informasi dapat berupa akad-akad yang selaras dengan karakteristik layanan pembiayaan, antara lain akad al-bai', ijarah, mudharabah, musyarakah, wakalah bi al ujrah, dan qardh.
4. Penggunaan tandatangan elektronik dalam sertifikat elektronik yang dilaksanakan oleh Penyelenggara wajib dilaksanakan dengan syarat terjamin validitas dan autentikasinya sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
5. Penyelenggara boleh mengenakan biaya (ujrah/rusun) berdasarkan prinsip ijarah atas penyediaan sistem dan sarana prasarana Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi.
6. Jika informasi pembiayaan atau jasa yang ditawarkan melalui media elektronik atau diungkapkan dalam dokumen elektronik berbeda dengan kenyataannya, maka pihak yang dirugikan memiliki hak untuk tidak melanjutkan transaksi.