

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMANFAATAN,
KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP PENGGUNAAN M-BANKING
MELALUI KEPERCAYAAN TEKNOLOGI SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA NASABAH BSI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu

Syarat dalam Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah



Oleh

ANNISA YULISFA

NIM. 2116050101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG**

1447 H / 2025 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI di Kota Padang”** yang disusun oleh **Annisa Yulisfa, Nim: 2116050101** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 31 Juli 2025

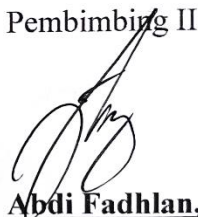
Pembimbing I



Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP

NIP. 19701106 200003 2 003

Pembimbing II



Abdi Fadhlan, MM

NIP. 19940124 202012 1 020

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Di Kota Padang” disusun oleh **Annisa Yulisfa, NIM. 2116050101** telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, pada hari Rabu, 20 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Padang, 25 Agustus 2025

Ketua

Tim Penguji

Sekretaris



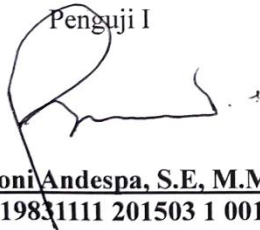
Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP
NIP. 19701106 200003 2 003



Abdi Fadhlani, MM
NIP. 19940124 202012 1 020

Anggota

Penguji I



Dr. Roni Andespa, S.E., M.M
NIP. 19831111 201503 1 001

Penguji II



Mavang Larasati, MM
NIP. 19850822 202012 2 010

Pembimbing I

Pembimbing

Pembimbing II

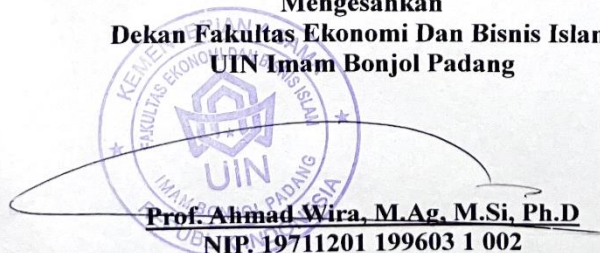


Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP
NIP. 19701106 200003 2 003



Abdi Fadhlani, MM
NIP. 19940124 202012 1 020

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Imam Bonjol Padang



Prof. Ahmad Wira, M.Ag., M.Si., Ph.D
NIP. 19711201 199603 1 002

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI di Kota Padang”** adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikat ataupun karya yang sudah pernah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di UIN Imam Bonjol Padang ataupun di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber yang informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinil maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Padang, 31 Juli 2025

Yang Menyatakan



Annisa Yulisfa

Nim.2116050101

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan Transaksi Terhadap Penggunaan M-Banking Melalui Kepercayaan Teknologi sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Di Kota Padang”. Shalawat beserta salam tak lupa penulis curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya di dunia dan akhirat, dan atas kemudahan dari Allah SWT terselesaikannya skripsi ini.

Penulis ucapan rasa syukur kepada diri sendiri yang telah berjuang selama ini, yang telah memilih untuk terus melangkah meskipun jalan yang dilalui penuh tantangan, telah percaya bahwa aku mampu, bahkan ketika semuanya terasa mustahil, karena tetap bangkit setiap kali terjatuh, terus berjalan saat lelah datang, dan tidak menyerah meskipun dalam hati seringkali ingin berhenti, tetap semangat, karena telah memilih untuk menyelesaikan, bukan menyerah di tengah jalan. Hari ini mungkin bukan akhir dari perjalanan, namun biarkan diri ini merasa bangga, karena sejauh ini, aku telah melakukan yang terbaik dan itu sudah lebih dari cukup.

Terkhusus dan teristimewa kepada kedua orang tua saya papa **Ir. Fajarisman** dan Mama **Yusmariza, S.pd.** Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, orang yang selalu mengusahakan anak satu-satunya ini untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya dan harus lebih tinggi pendidikan dari mereka. Terimakasih atas segala motivasi, doa dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan usaha anakmu untuk menjadi seorang yang berpendidikan, dan terimakasih atas segala kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu atas kesabaran dan pengorbanan yang diberikan, terimakasih telah menjadi

sumber kekuatan, inspirasi dan *support system*, dan terimakasih atas segala hal yang telah diberikan yang tak ternilai jumlahnya. Mereka tidak hanya *proud of you* tapi, mereka *believe in you*, menjadi anak satu-satunya yang sudah bergelar sarjana di keluarga kecil adalah keberhasilan orang tua untuk menyekolahkan anaknya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari semua pihak. Melalui kata pengantar ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu **Prof. Dr Martin Kustati, M. Pd** beserta jajaran Wakil Rektor UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak **Prof. H. Ahmad Wira, M. Ag.,M. Si., Ph.D** beserta jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Ibu **Dr. Hj Yenti Afrida, M.Ag.,CHRA** dan Sekretaris Jurusan **Bapak Rahmat Kurnia, S.E.,M.E**
4. Ibu **Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag., CRP** selaku dosen Pembimbing I dan Bapak **Abdi Fadhlani, MM** selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak **Dr. Roni Andespa, MM** selaku dosen penguji I dan Ibu **Mayang Larasati, MM** selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Kepada teman dekat: **Lestia Harwiyanti, Mia Rahmadani, Dinda Helvina, Sri Fatimah, Alifiya Agustira, Yuki Olivia, Annisa Safitri, Aura Puti Aulia, Tri Handikan Putra** dan teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C. Dan orang terdekat penulis ucapkan ribuan terimakasih karena telah meluangkan waktunya untuk mendengarkan semua cerita penulis, dan ribuan maaf selama proses penulisan skripsi ini menjadi tempat pelampiasan mood penulis.

Atas segala dukungan, doa, semangat dan bantuan dari pihak-pihak tersebut, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan ilmu pengetahuan dimasa mendatang sesuai dengan fungsinya. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak ditemui kekurangan bahkan jauh dari kata kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Aamin Yaa Rabbil'Alamin.

Padang, 31 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Annisa Yulisfa', enclosed within a circular scribble.

Annisa Yulisfa

Nim. 2116050101

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan mendorong penggunaan Mobile Banking (M-Banking) sebagai media transaksi keuangan. Namun, masih terdapat nasabah yang tidak menggunakan M-Banking karena kurangnya kepercayaan terhadap sistem teknologi, persepsi keamanan, atau kesulitan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan keamanan transaksi terhadap penggunaan M-Banking, dengan kepercayaan teknologi sebagai variabel mediasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Dari 130 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 108 data dinyatakan layak untuk dianalisis dengan teknik *proportional random sampling*. Teknik analisis data menggunakan Hasil *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (PLS-SEM)* dengan aplikasi *SmartPLS 4*. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan teknologi, sedangkan persepsi kemanfaatan tidak. Kepercayaan teknologi juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan M-Banking. Secara langsung, persepsi keamanan transaksi dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, sedangkan persepsi kemudahan tidak signifikan. Uji mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan teknologi memediasi hubungan antara persepsi kemudahan dan keamanan transaksi terhadap penggunaan, namun tidak memediasi hubungan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan. Hasil ini mengimplikasikan pentingnya peningkatan kepercayaan nasabah melalui antarmuka yang mudah digunakan, transparansi sistem keamanan, serta edukasi manfaat layanan agar penggunaan M-Banking dapat lebih ditingkatkan.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Keamanan Transaksi, Kepercayaan Teknologi, Penggunaan M-Banking.

ABSTRACT

The development of digital technology in the banking sector has driven the use of Mobile Banking (M-Banking) as a medium for financial transactions. However, there are still customers who do not use M-Banking due to a lack of trust in the technology system, perceptions of security, or difficulties in usage. This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and transaction security on M-Banking usage, with technology trust as a mediating variable among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Padang City. This research employs a quantitative approach through the distribution of questionnaires. Out of 130 questionnaires distributed, 108 were deemed valid for analysis using the proportional random sampling technique. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (PLS-SEM) with the SmartPLS 4 application. The findings reveal that perceived ease of use and transaction security significantly influence technology trust, while perceived usefulness does not. Technology trust also has a significant effect on M-Banking usage. Directly, transaction security and perceived usefulness significantly affect usage, whereas perceived ease of use does not. The mediation test shows that technology trust mediates the relationship between perceived ease of use and transaction security with usage but does not mediate the relationship between perceived usefulness and usage. These results imply the importance of enhancing customer trust through a user-friendly interface, transparent security systems, and education on the benefits of the service to increase M-Banking adoption.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Transaction Security, Technology Trust, M-Banking Usage.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
PERNYATAAN KEORISINILAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penggunaan	17
C. Persepsi Kemudahan	18
D. Persepsi Kemanfaatan	21
E. Keamanan Transaksi	22
G. Kepercayaan Teknologi (<i>Technology Trust</i>).....	25
H. Kajian Penelitian Relevan	27
I. Hubungan Antara Variabel	29
J. Kerangka Berfikir.....	36
K. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39

C. Populasi dan Sampel	39
D. Data dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Hasil Penelitian	52
C. Analisis Data	56
D. Pembahasan.....	75
E. Implikasi	91
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Tabel Kajian Penelitian Relevan.....	27
Tabel 3. 1	Skala Likert.....	42
Tabel 3. 2	Variabel Indikator	42
Tabel 4. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. 5	TCR Penggunaan M-Banking.....	57
Tabel 4. 6	TCR Persepsi Kemudahan	58
Tabel 4. 7	TCR Persepsi Kemanfaatan	58
Tabel 4. 8	TCR Keamanan Transaksi	59
Tabel 4. 9	TCR Kepercayaan Teknologi	60
Tabel 4. 10	Hasil Uji Convergent Validity (Tahap I)	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji Convergent Validity (Tahap II)	63
Tabel 4. 12	Nilai <i>Cross Loading</i> Validitas	64
Tabel 4. 13	<i>Average Variant Extracted</i> (AVE).....	66
Tabel 4. 14	<i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4. 15	Cronbach's Alpha	68
Tabel 4. 16	<i>R-Square</i> (R^2)	68
Tabel 4. 17	<i>Q Predictive Relevance</i>	69
Tabel 4. 18	<i>F-square</i>	70
Tabel 4. 19	Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	71
Tabel 4. 20	Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	73
Tabel 4. 21	Ringkasan pengujian Hipotesis.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4. 1 Model structural Outer Model (Tahap I).....	61
Gambar 4. 2 Model structural Outer Model (Tahap II)	63