

# Pengaruh Ekspektasi Kinerja Mobile Banking dan Risiko yang Diterima Terhadap Niat Perilaku Nasabah Bank Syariah

Vingka Aulia Putri\*, Itsla Yunisva Aviva, Wehdawati Wehdawati, Muhammad Zainal Arifin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Palangka Raya  
Kompleks Islamic Centre, Jl.G.Obos, Menteng, Kec.Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>\*vingkaauliaputri@gmail.com, <sup>2</sup>itsla.yunisva.aviva@iain-palangkaraya.ac.id, <sup>3</sup>wehdawati@iain-palangkaraya.ac.id,  
<sup>4</sup>zainalpk@iain-palangkaraya.ac.id,

Email Penulis Korespondensi: vingkaauliaputri@gmail.com

Submitted: 07/06/2025; Accepted: 25/06/2025; Published: 25/06/2025

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima terhadap niat perilaku penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palangka Raya. Fenomena rendahnya penggunaan mobile banking di tengah pesatnya transformasi digital menjadi latar belakang penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang merupakan nasabah aktif BSI pengguna layanan BSI Mobile. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil uji parsial menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku ( $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ), sedangkan risiko yang diterima tidak berpengaruh signifikan ( $\text{sig} = 0,670 > 0,05$ ). Namun, secara simultan kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah ( $F = 48,485$ ;  $p < 0,05$ ). Nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,490 mengindikasikan bahwa 49% variasi niat perilaku dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan mobile banking, sedangkan risiko yang diterima tidak berpengaruh signifikan.

**Kata Kunci:** Bank Syariah; Ekspektasi Kinerja; Risiko; Niat Perilaku; Adaptasi Mobile Banking

**Abstract**—This study aims to analyze the influence of performance expectations and perceived risk on the behavioral intention to use mobile banking among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Palangka Raya City. The phenomenon of low mobile banking usage amid rapid digital transformation serves as the background for this research. A quantitative approach was used, employing a survey method through questionnaires distributed to 100 active BSI customers who use BSI Mobile services. Data analysis was conducted using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The partial test results show that performance expectations have a significant effect on behavioral intention ( $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ ), while perceived risk does not have a significant effect ( $\text{sig} = 0.670 > 0.05$ ). However, simultaneously, both variables have a significant effect on customers' behavioral intention ( $F = 48.485$ ;  $p < 0.05$ ). The adjusted  $R^2$  value of 0.490 indicates that 49% of the variation in behavioral intention is explained by these two variables. The findings indicate that performance expectations positively influence the intention to use mobile banking, whereas perceived risk does not have a significant effect.

**Keywords:** Islamic Banking; Performance Expectations; Risk; Behavioral Intentions; Mobile Banking Adaptation

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam dunia keuangan dan perbankan. Salah satu bentuk inovasi yang saat ini berkembang pesat adalah *financial technology (fintech)*, yaitu pemanfaatan teknologi dalam layanan keuangan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Fintech menghadirkan integrasi teknologi secara sinergis dalam sektor layanan keuangan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, memperluas akses, dan memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas keuangan. Melalui platform digital seperti aplikasi mobile banking, fintech memungkinkan transaksi dilakukan tanpa kehadiran fisik di bank atau gerai (Rinjani et al., 2024).

Dalam konteks perbankan syariah, integrasi teknologi seperti mobile banking menjadi sarana penting dalam mendukung inklusi keuangan berbasis nilai-nilai Islam. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai hasil merger tiga bank syariah milik negara (BRIS, BSM, dan BNIS), telah meluncurkan aplikasi BSI *Mobile* sebagai inovasi layanan keuangan syariah berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga layanan zakat dan wakaf. (Irawan et al., 2021) Kendati demikian, tingkat adopsi *mobile banking* di kalangan nasabah masih menunjukkan tantangan. Tidak semua nasabah BSI, khususnya di Kota Palangka Raya, memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

Beberapa masih memilih transaksi konvensional seperti datang langsung ke teller atau menggunakan mesin ATM. Kehadiran industri perbankan syariah memberikan angin segar bagi umat Islam di Indonesia. Didukung oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah dapat menyediakan produk sesuai dengan minat nasabah. Produk dengan kerangka syariah yang ditawarkan terbukti memiliki pilihan untuk bersaing dengan bank reguler (Safitri & Kurnia, 2022).

Data dari Bank Indonesia mencatat bahwa hingga Juli 2024, terjadi peningkatan signifikan dalam transaksi perbankan digital. Jumlah transaksi mencapai 1.845,37 juta, tumbuh sebesar 30,50% secara tahunan (*year-on-year*). Transaksi uang elektronik juga mengalami pertumbuhan sebesar 22,46%, dengan total mencapai 1.272,35 juta transaksi. Sementara itu, transaksi melalui BI-RTGS meningkat sebesar 15,36%, dan transaksi melalui BI-FAST tumbuh pesat hingga 65,08%, mencapai 301,41 juta transaksi ritel. Jika dibandingkan dengan April 2024, terjadi peningkatan transaksi

sebesar 56,7%. Di sisi lain, transaksi pembayaran menggunakan kartu ATM menurun sebesar 9,57%, menjadi 584,95 juta transaksi. (Ibrahim, 2024)

Faktor yang memengaruhi rendahnya penggunaan *mobile banking* antara lain adalah ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima. Ekspektasi kinerja merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan efektivitas dalam aktivitas mereka. Apabila nasabah merasa aplikasi *mobile banking* tidak memberikan manfaat signifikan seperti penghematan waktu, kemudahan, atau efisiensi, maka mereka cenderung enggan menggunakannya. (Davis, 1989) Selain itu, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan terkait kualitas layanan, stabilitas sistem, dan kemudahan akses dapat menurunkan motivasi penggunaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku untuk mengadopsi teknologi digital, termasuk dalam sektor perbankan (Syamsurizal, 2023).

Di sisi lain, risiko yang diterima juga menjadi pertimbangan penting dalam adopsi *mobile banking*. Risiko ini dapat berupa risiko keamanan data pribadi, risiko finansial akibat sistem yang tidak stabil, atau risiko psikologis karena kurangnya kepercayaan terhadap teknologi. Dalam masyarakat yang belum sepenuhnya literat digital, (Chen & Chang, 2021). Risiko merupakan kombinasi antara peluang dan tantangan dalam penerapan teknologi. Oleh karena itu, risiko tidak selalu bersifat merugikan, tetapi juga dapat membawa dampak positif. Meskipun secara umum risiko sering dipandang negatif, kenyataannya persepsi tersebut dapat diubah dari sesuatu yang merugikan menjadi peluang yang menguntungkan (Siswanti, 2022). persepsi terhadap risiko sering kali diperbesar oleh kekhawatiran terhadap kejahatan siber seperti phishing, peretasan akun, atau pencurian data. Hal ini berpengaruh langsung terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan atau menghindari layanan *mobile banking*.

Kota Palangka Raya, yang memiliki mayoritas penduduk Muslim, menjadi salah satu target strategis dalam pengembangan layanan keuangan syariah. Namun, masih terdapat kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Keberadaan BSI *Mobile* belum sepenuhnya menggantikan kebiasaan bertransaksi secara manual. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima berpengaruh terhadap niat perilaku nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, khususnya di wilayah ini. Selain memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur terkait adopsi teknologi keuangan syariah, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan praktis bagi pihak perbankan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan berbasis digital yang lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku penggunaan *mobile banking*. (Fitri, 2023) menemukan bahwa ekspektasi kinerja secara signifikan memengaruhi perilaku penggunaan Bank Aladin Syariah di Jabodetabek. Temuan serupa diperoleh oleh Sudarsono yang meneliti niat nasabah bank syariah dalam menggunakan *mobile banking* dan menyimpulkan ekspektasi kinerja sebagai faktor dominan (Sudarsono, 2022). Sementara itu, Azizah et al. menekankan bahwa risiko keamanan menjadi penghambat signifikan dalam penggunaan *mobile banking* oleh nasabah bank syariah (Azizah, 2023). Penelitian oleh Syamsurizal juga menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan, sedangkan risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku (Syamsurizal, 2023).

Penelitian terdahulu sebagian besar dilakukan di wilayah metropolitan seperti Jabodetabek dan Yogyakarta sementara penelitian ini berfokus pada wilayah non-metropolitan, yaitu Palangka Raya. Selain itu, studi sebelumnya umumnya hanya meneliti satu variabel seperti ekspektasi kinerja (Chairia et al., 2020) atau risiko (Azizah, 2023) tanpa menguji keduanya secara simultan. Penelitian ini juga menonjol karena melibatkan mayoritas responden usia muda (17–24 tahun), yang belum banyak dikaji secara spesifik (Fitriah et al., 2024). Terakhir, fokus pada konteks perbankan syariah digital seperti BSI *Mobile* masih jarang diteliti secara mendalam, karena banyak studi lain menggunakan konteks bank konvensional.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima terhadap niat perilaku menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya. Berbeda dari penelitian terdahulu yang sebagian besar hanya meneliti faktor pendorong seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, atau pengaruh sosial, penelitian ini secara khusus menggabungkan dua dimensi penting ekspektasi kinerja sebagai faktor motivasional dan risiko yang diterima sebagai faktor penghambat yang belum banyak dikaji secara bersamaan dalam konteks perbankan syariah digital, terutama di wilayah non-metropolitan seperti Palangka Raya. Urgensi penelitian ini didasarkan pada masih rendahnya tingkat penggunaan *mobile banking* BSI meskipun fitur teknologinya terus berkembang, yang disebabkan oleh berbagai kekhawatiran pengguna, mulai dari kurangnya pengetahuan hingga ketakutan akan risiko keamanan digital.

Penelitian ini menjadi relevan untuk menjawab tantangan era digital dalam dunia perbankan syariah, terutama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking*. Dengan memahami determinan yang mempengaruhi niat penggunaan, bank syariah dapat merancang pendekatan yang lebih personal, edukatif, dan solutif dalam meningkatkan literasi digital nasabah serta mengurangi kekhawatiran terhadap risiko yang mungkin timbul. Oleh karena itu, fokus utama dari penelitian ini adalah menguji secara empiris pengaruh ekspektasi kinerja *mobile banking* dan risiko yang diterima terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ekspektasi kinerja dan persepsi risiko memengaruhi niat perilaku nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya. Diharapkan, temuan dari penelitian ini dapat menjadi masukan berharga bagi BSI dalam menyusun strategi pengembangan layanan digital yang lebih efektif, aman, dan diterima oleh masyarakat secara luas.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang didefinisikan sebagai penelitian yang menggunakan metodologi numerik untuk pengumpulan, analisis, dan interpretasi data berdasarkan hasil numerik dari analisis data. Teknik ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirancang sebelumnya.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian asosiatif. Hal semacam ini untuk memutuskan hubungan sebab akibat setidaknya antara dua faktor, khususnya sebagai faktor bebas (X) dengan variabel faktor terkait (Y). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Hardani et al., 2020).

Metode survey yang digunakan oleh peneliti yang dimana penelitiannya dilakukan pada populasi besar maupun kecil, Ada kejadian relatif, distribusi, dan korelasi antara faktor sosiologis dan psikologis karena data yang diteliti adalah sampel yang diambil dari populasi (Sugiyono, 2013, h7.) Peneliti menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya untuk mengumpulkan informasi mengenai data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan November 2024 sampai dengan selesai. Peneliti memilih lokasi ini untuk meneliti sejauh mana niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dalam menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima, karena saat ini nasabah harus memahami fitur apa yang akan digunakan dan risiko terkait, serta mewaspadai ancaman terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kategori generalisasi yang terdiri atas objek atau individu dengan kualitas atau ciri tertentu yang dipilih untuk diselidiki oleh peneliti, yang darinya ditarik kesimpulan lebih lanjut. Populasi yang akan diteliti yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

Strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi pengambilan sampel *probability sampling*, yang menunjukkan bahwa tidak setiap komponen atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jenis teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *cluster random sampling* “teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas”. (Sugiyono, 2013) Teknik ini digunakan dengan cara menentukan area yang lebih luas sampai wilayah yang lebih terkecil. metode ini dapat digunakan.

Dalam penelitian ini, kriteria pemilihan sampel responden yaitu:

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Palangka Raya
- b. Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Palangka Raya yang menggunakan BSI *Mobile*

Karena jumlah populasi tidak diketahui, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Limeshow* (1997):

$$n = \frac{z^2 p (1-p)}{d^2} \tag{1}$$

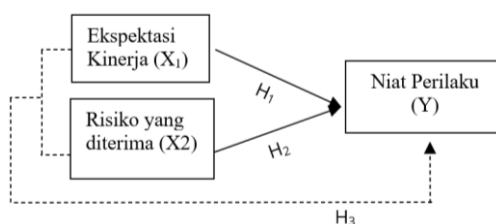
Rumus penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan proporsi populasi dengan rumus:  $n = (Z^2 \times p \times (1 - p)) / d^2$ , di mana n merupakan jumlah sampel yang dibutuhkan, Z adalah nilai standar distribusi normal pada tingkat kepercayaan tertentu, yaitu 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%. Nilai p merupakan estimasi proporsi maksimum dalam populasi, yang diasumsikan sebesar 50% atau 0,5 untuk mendapatkan ukuran sampel terbesar (karena nilai ini menghasilkan varian maksimum). Sementara itu, d adalah batas kesalahan pengambilan sampel atau sampling error yang ditetapkan sebesar 10% (0,10), yang juga merepresentasikan nilai alpha ( $\alpha$ ). Dengan menggunakan parameter tersebut, rumus ini memberikan estimasi jumlah sampel minimum yang diperlukan agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan dan ketelitian yang dapat diterima secara statistik. Perhitungan jumlah sampel:

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{0,10^2} = \frac{2410}{25} = 94,6$$

Untuk mempermudah peneliti dalam menghitung dan analisis data maka jumlah sampel digenapkan menjadi 100.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berikut Gambar 1 merupakan kerangka dalam melakukan penelitian.



**Gambar 1.** Kerangka pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini disusun untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yang menjadi dasar dalam menganalisis dan menguji hipotesis. Kerangka pikir

menjelaskan arah pemikiran dan alur logika yang menghubungkan teori, hasil penelitian terdahulu, serta fenomena yang terjadi di lapangan.

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan hasil-hasil studi sebelumnya yang telah divalidasi, hipotesis dalam penelitian ini diartikan sebagai dugaan sementara yang masih memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui penelitian ilmiah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

### a. Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku

Penelitian oleh Riska Fitri menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku dalam penggunaan Bank Aladin Syariah (Fitri, 2023). Namun, temuan berbeda disampaikan oleh Himayor Zidan yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem QRIS (Zidan, 2023). Berdasarkan perbedaan hasil tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis:

H<sub>1</sub>: Ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

H<sub>01</sub>: Ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

### b. Risiko yang Diterima terhadap Niat Perilaku

Hasil studi dari Azizah dan rekan-rekan menemukan bahwa keunggulan kompetitif dan risiko keamanan yang dirasakan memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan *mobile banking*. Artinya, semakin tinggi persepsi risiko keamanan yang dirasakan, maka kecenderungan nasabah untuk menggunakan *mobile banking* akan menurun. Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa niat yang kuat akan berkontribusi terhadap penggunaan layanan tersebut (Azizah, 2023). Berbeda dengan hasil temuan Rodiah dan Melati, yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara persepsi risiko, terhadap adopsi teknologi, khususnya dalam konteks penerimaan teknologi (Rodiah & Melati, 2020). Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H<sub>2</sub>: Risiko yang diterima berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

H<sub>02</sub>: Risiko yang diterima tidak berpengaruh terhadap niat perilaku dalam penggunaan *mobile banking* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

### c. Ekspektasi Kinerja dan Risiko yang Diterima terhadap Niat Perilaku

Penelitian oleh Lydia Syamsurizal menunjukkan bahwa Ekspektasi terhadap kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan layanan *mobile banking* (Syamsurizal, 2023). Sementara itu, hasil penelitian oleh Chairia dan rekan-rekan menyatakan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi Itqan Mobile (Chairia et al., 2020). Berdasarkan perbedaan hasil ini, maka peneliti merumuskan hipotesis:

H<sub>3</sub>: Ekspektasi kinerja *mobile banking* dan risiko yang diterima berpengaruh terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

H<sub>03</sub>: Ekspektasi kinerja *mobile banking* dan risiko yang diterima tidak berpengaruh terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

## 2.5 Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda sebagai teknik utama untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen dan dependen. Untuk menjamin keakuratan data yang digunakan, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik, yaitu: uji normalitas untuk melihat distribusi data, uji multikolinearitas guna mendeteksi adanya hubungan antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk mengidentifikasi kesamaan varians residual. Selanjutnya, uji t digunakan untuk menganalisis pengaruh parsial masing-masing variabel independen, sementara uji F dipakai untuk mengetahui pengaruh simultan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat. Sementara itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Melalui pendekatan analitis ini, penelitian diharapkan mampu menyajikan bukti empiris yang kuat mengenai determinan utama yang memengaruhi niat perilaku nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* syariah. Hasilnya diharapkan dapat menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan strategis oleh institusi perbankan.

## 2.6 Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) menjelaskan bahwa niat perilaku mencerminkan keinginan individu untuk memanfaatkan suatu teknologi. *Behavioral Intention to Use* merupakan elemen kunci dalam menentukan apakah seseorang akan menerima dan terus menggunakan teknologi tertentu. Menurut Davis, sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi komputer dapat diprediksi dari sikapnya terhadap teknologi tersebut (Davis, 1989).

## 2.7 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Pada tahun 2003, Venkatesh bersama rekan-rekannya mengembangkan model UTAUT sebagai penyempurnaan dari TAM. Model ini memperkenalkan sejumlah variabel moderator seperti jenis kelamin, usia, serta pengalaman pengguna

dalam berinteraksi dengan teknologi. Selain itu, UTAUT juga membedakan antara niat untuk menggunakan teknologi dan perilaku aktual dalam penggunaannya. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* ini merupakan bentuk lanjutan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikenalkan oleh Venkatesh dan tim pada tahun 2003 (Wicaksono, 2022).

## 2.8 Deskripsi Variabel

### 2.8.1 Niat Perilaku

Menurut Jang dan Namkung, niat perilaku mengacu pada tindakan pelanggan yang mengabdikan diri pada suatu bisnis dan karena itu cenderung menyarakannya kepada orang lain karena layanan positif yang mereka terima darinya. Pelanggan yang memiliki tujuan atau sikap untuk setia pada suatu merek, produk, dan perusahaan dan senang berbagi manfaatnya dengan orang lain dikatakan memiliki niat perilaku. Schiffman berpendapat bahwa niat perilaku, di sisi lain, menetapkan kemungkinan bahwa pelanggan akan terlibat dalam perilaku tertentu di masa mendatang (Schiffman & Schauer, 2008). Adapun indikator untuk mengukur niat perilaku diadopsi menurut Davis (1989) adalah sebagai berikut : Rencana, Niat, Rekomendasi (Davis, 1989)

### 2.8.2 Ekspektasi Kinerja

Menurut teori ekspektasi, jika seseorang memiliki ekspektasi yang tinggi, mereka akan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan mereka. Sebaliknya, tidak ada dorongan atau antusiasme jika seseorang memiliki sedikit keinginan terhadap sesuatu. "Kinerja yaitu perpaduan antara kemampuan, kesempatan dan usaha yang dapat diukur dari hasil kerjanya atau pencapaiannya" (Sulistiyani, 2003). Ekspektasi kinerja merujuk pada sejauh mana suatu teknologi dianggap mampu memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kinerja individu. Seseorang cenderung menggunakan teknologi apabila ia meyakini bahwa penggunaan teknologi tersebut akan memberikan manfaat atau hasil yang positif (Naufal Shadiq & Sudarsono, 2022). Individu yang menunjukkan kinerja tinggi umumnya memiliki beberapa karakteristik utama, seperti fokus pada pencapaian tujuan, kepercayaan diri yang kuat, kemandirian dalam bekerja, serta kemampuan yang mumpuni. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur ekspektasi terhadap kinerja meliputi: Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, serta kondisi fasilitas.

### 2.8.3 Risiko Yang Diterima

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan risiko sebagai suatu kegiatan atau perilaku yang mempunyai hasil yang tidak memuaskan (berbahaya, negatif) (Pusat Bahasa, 2019). Menurut Philip Best, risiko di sisi lain adalah kerugian finansial langsung atau tidak langsung. Berbeda dengan risiko manajemen, risiko didefinisikan sebagai ketidakpastian yang mencakup potensi kerugian aset, seperti penurunan laba atau kapasitas ekonomi (Marbun, 2003). Menurut PBI, risiko didefinisikan oleh Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 sebagai kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang dapat mengakibatkan kerugian bank. Risiko merupakan konsekuensi yang harus dihadapi akibat adanya ketidakpastian, terutama jika berdampak merugikan. Sebaliknya, jika hasil dari ketidakpastian tersebut bersifat menguntungkan, maka hal itu tidak dipandang sebagai risiko (Wijaya & Hidayah, 2022).

Menurut penelitian Tan, faktor utama yang mendorong adopsi perbankan elektronik adalah persepsi risiko (Tan & T.S.H., 2000). Feathermanet menyatakan bahwa untuk mencapai hasil terbaik saat menggunakan perbankan elektronik, terdapat risiko, termasuk kemungkinan kerugian (Featherman & P.A., 2003). Adapun indikator untuk mengukur risiko yang diterima menurut Khan et al (2015), yaitu sebagai berikut : Risiko Keuangan, Risiko Kinerja, Risiko Psikologis, Risiko Fisiologis, Risiko Sosial, Risiko Waktu (Khan et al., 2015)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 59 orang atau 59%, sementara laki-laki berjumlah 41 orang atau 41%. Dari segi usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 17 hingga 24 tahun, yaitu sebanyak 83 orang atau 83%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan kelompok usia muda yang berada pada fase produktif dan umumnya lebih akrab dengan teknologi digital, termasuk layanan mobile banking.

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden didominasi oleh lulusan tingkat menengah dan pendidikan tinggi. Tercatat masing-masing sebanyak 48 orang atau 48% merupakan lulusan SMA/SMK/MA dan Diploma/S1, serta 4 orang atau 4% merupakan lulusan S2. Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup baik, sehingga mampu mengakses dan memahami layanan digital dalam sektor perbankan. Sementara itu, dari segi lamanya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, mayoritas responden merupakan nasabah baru, dengan rincian 28% telah menjadi nasabah kurang dari 1 tahun, 42% antara 1 hingga 2 tahun, 23% antara 2 hingga 5 tahun, dan hanya 7% yang telah menjadi nasabah lebih dari 5 tahun. Dengan karakteristik tersebut, responden dalam penelitian ini dinilai cukup representatif untuk memberikan gambaran mengenai niat perilaku dalam menggunakan mobile banking, terutama dari kalangan muda dan berpendidikan di Kota Palangka Raya.

**Tabel 1.** Sebaran responden penelitian

No	Kriteria Responden		
1	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
	Laki-Laki	41	41,00%
	Perempuan	59	59,00%
2	Usia	Jumlah	Persentase
	17 Tahun – 24 Tahun	83	83,00%
	25 Tahun – 32 Tahun	15	15,00%
	33 Tahun – 40 Tahun	2	2,00%
3	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
	SMA/SMK/MA	48	48,00%
	Diploma/S1	48	48,00%
	S2	4	4,00%
4	Lama menjadi nasabah BSI	Jumlah	Persentase
	< 1 Tahun	28	28,00%
	1 Tahun – 2 Tahun	42	42,00%
	2 Tahun – 5 Tahun	23	23,00%
	> 5 Tahun	7	7,00%

### 3.2 Uji Validitas & Realibilitas

Sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, langkah awal yang penting dalam penelitian ini adalah menguji kualitas instrumen penelitian, yaitu kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Uji validitas merupakan suatu teknik dalam penelitian yang dilakukan dengan menghubungkan skor total dari suatu variabel dengan skor masing-masing item atau pertanyaan. Pengujian ini menggunakan metode Pearson Correlation dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%. Suatu item dianggap valid jika nilai signifikansi korelasi  $\leq 0,05$  (Jamaludin, 2018). Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana setiap item dalam kuesioner mampu merepresentasikan konstruk atau variabel yang dimaksud.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	Sig.	Keterangan
1	Ekspektasi Kinerja (X1)	X1.1	.000	Valid
		X1.2	.000	Valid
		X1.3	.000	Valid
		X1.4	.000	Valid
		X1.5	.000	Valid
2	Risiko (X2)	X2.1	.000	Valid
		X2.2	.000	Valid
		X2.3	.000	Valid
		X2.4	.000	Valid
		X2.5	.000	Valid
		X2.6	.000	Valid
3	Niat Perilaku (Y)	Y.1	.000	Valid
		Y.2	.000	Valid
		Y.3	.000	Valid
		Y.4	.000	Valid

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil uji validitas yaitu nilai signifikan korelasi dari setiap indikator variabel yaitu  $0,00 < 0,05$ . Artinya seluruh indikator pertanyaan dalam penelitian ini sudah valid.

Selanjutnya uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen. Dengan dilakukannya kedua uji ini, diharapkan data yang diperoleh dapat dipercaya dan layak untuk dianalisis lebih lanjut guna menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Hasil uji dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  (Bawono, 2006, p. 68).

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N	Nilai Cronbach's alpha	Keterangan
1	Ekspektasi Kinerja (X1)	5	0,814	Reliabel
2	Risiko (X2)	6	0,798	Reliabel
3	Niat Perilaku (Y)	4	0,767	Reliabel

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yaitu nilai Cronbach's alpha dari setiap variabel telah berada diatas nilai 0,60. Artinya, seluruh variabel reliabel sehingga seluruh kuisisioner sudah boleh disebarkan kepada responden.

### 3.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.3.1 Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov sebagai alat ukur uji normalitas. Data penelitian dikatakan berdistribusi normal jika nilai Asymp. sig (2-tailed) lebih dari 0,05.

**Tabel 4.** Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071 <sup>c</sup>

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas yaitu nilai Asymp. sig (2-tailed) lebih dari 0,05 yaitu 0,071. Artinya data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal.

#### 3.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah terjadi korelasi antar dua atau lebih variabel independen dalam sebuah permodelan regresi. Penelitian dikatakan baik apabila tidak ada masalah multikolinieritas. Data bisa dinyatakan tak ada masalah multikolinieritas jika Nilai Tolerance > 0.100 serta VIF < 10.00.

**Tabel 5.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	EKSPEKTASI KINERJA	1.000	1.000
	RISIKO	1.000	1.000

a. Dependent Variable: NIAT PERILAKU

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas karena Nilai Tolerance > 0.100 serta VIF < 10.00.

#### 3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan uji *spearman rho* untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam data penelitian. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Unstandardized Residual Sig. (2-tailed)
EKSPEKTASI KINERJA	0,551
RISIKO	0,419

Tabel 6. menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas yaitu nilai koefisien signifikan dari setiap variabel lebih dari 0,05. Artinya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

### 3.4 Uji Hipotesis

#### 3.4.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial. Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) ≥ 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

**Tabel 7.** Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Coefficients <sup>a</sup>	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		
					Unstandardized Coefficients	
					B	Std. Error
1	(Constant)		3.987	.000		
	EKSPEKTASI KINERJA	.642	.065	9.840	.000	
	RISIKO	.011	.026	.427	.670	

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Beta		

a. Dependent Variable: NIAT PERILAKU

Berdasarkan hasil uji t yang ditampilkan pada tabel, dapat diketahui bahwa:

- Variabel X<sub>1</sub> Ekspektasi kinerja memiliki nilai signifikansi sebesar (0,00 < 0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap variabel Y niat perilaku.
- Variabel X<sub>2</sub> Risiko memiliki nilai signifikansi sebesar (0,67 > 0,05), yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y niat perilaku.

### 3.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan, bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kolektif dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Ketika nilai signifikansi F berada di bawah 0,05, maka hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan dan positif terhadap variabel terikat.

**Tabel 8.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.628	2	.314	48.485	.000 <sup>b</sup>
Residual	.628	97	.006		
Total	1.257	99			

Hasil uji simultan yang terlihat pada Tabel 8, menunjukkan Nilai F = 48.485 dengan level sig <  $\alpha$  (0,000a < 0,005), artinya H<sub>03</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima. Jadi terbukti Ekspektasi kinerja mobile banking dan Risiko yang diterima secara bersama-sama berpengaruh terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya.

### 3.4.3 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen.

**Tabel 9.** Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.707 <sup>a</sup>	.500	.490	.08049

a. Predictors: (Constant), RISIKO, EKSPEKTASI KINERJA

Berdasarkan Tabel 9 hasil uji koefisien determinasi yang ditunjukkan pada tabel, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,490. Hal ini menunjukkan bahwa 49% variabel niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palangka Raya dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu ekspektasi kinerja mobile banking dan risiko yang diterima. Sementara itu, sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel model ini.

## 3.5 Pembahasan

### 3.5.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Mobile Banking Terhadap Niat Perilaku Nasabah BSI di Kota Palangka Raya

Berdasarkan hasil uji parsial (uji T), variabel ekspektasi kinerja menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05), yang berarti ekspektasi kinerja mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palangka Raya. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi ekspektasi nasabah terhadap kemudahan, kecepatan, dan efisiensi penggunaan mobile banking, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakannya. Hal ini dapat dijelaskan melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, di mana *perceived usefulness* (ekspektasi kinerja) merupakan determinan utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi (Davis, 1989). Hasil ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syamsurizal yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif terhadap niat perilaku nasabah untuk menggunakan mobile banking (Syamsurizal, 2023). Selain itu hasil yang sama ditemukan oleh Naufal dan Sudarsono yang menjelaskan bahwa ekspektasi kinerja merupakan salah satu variabel yang memiliki pengaruh penting terhadap niat perilaku menggunakan mobile banking pada nasabah Bank Syariah (Sudarsono, 2022).

### 3.5.2 Pengaruh Risiko yang diterima Terhadap Niat Perilaku Nasabah BSI di Kota Palangka Raya

Sebaliknya, variabel risiko menunjukkan hasil yang berbeda. Nilai signifikansi sebesar 0,670 (> 0,05) mengindikasikan bahwa risiko yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah dalam menggunakan layanan

mobile banking BSI. Ini menunjukkan bahwa kekhawatiran terhadap potensi kerugian, seperti pencurian data, kesalahan sistem, atau ketidakpastian layanan, tidak cukup kuat untuk menghambat niat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rofidatus silmi yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan pada variabel risiko terhadap niat perilaku menggunakan layanan mobile banking (Rofidatus Silmi, 2023). Selain itu, jika dilihat dari perspektif Theory of Planned Behavior (TPB), niat perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku (Muyasaroh & Bahita, 2024). Dalam kasus ini, sikap positif terhadap penggunaan mobile banking, didukung oleh norma sosial (pengaruh lingkungan dan rekan sebaya), serta persepsi kontrol perilaku (kemampuan individu untuk menggunakan teknologi), dapat mengatasi pengaruh negatif dari risiko. Terlebih lagi, dominasi responden dari kelompok usia muda/pelajar yang terbiasa dengan teknologi digital membuat mereka memiliki persepsi kontrol yang tinggi sehingga risiko dianggap kurang signifikan dalam memengaruhi niat perilaku mereka. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhammad & Yudi yang menyatakan bahwa risiko memiliki pengaruh negative terhadap niat perilaku menggunakan mobile banking (Mandrata & Sutarso, 2019). Namun, hasil yang tidak signifikan dalam penelitian ini diperkirakan karena tingginya literasi digital responden yang sebagian besar berasal dari generasi muda, sehingga persepsi risiko tidak menjadi penghalang dalam pengambilan keputusan mereka untuk menggunakan layanan mobile banking.

### **3.5.3 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Mobile Banking dan Risiko yang diterima Terhadap Niat Perilaku Nasabah BSI di Kota Palangka Raya**

Hasil uji simultan (uji F) memperkuat temuan sebelumnya dengan menunjukkan nilai F sebesar 48.485 dan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Ini berarti bahwa secara simultan, ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah. Walaupun secara parsial risiko tidak berpengaruh signifikan, kehadirannya dalam model tetap memberikan kontribusi dalam menjelaskan variasi niat perilaku. Secara keseluruhan, model regresi menunjukkan bahwa kombinasi antara manfaat yang dirasakan dan risiko yang dipertimbangkan oleh nasabah berperan penting dalam membentuk niat mereka untuk menggunakan layanan mobile banking.

Hasil ini didukung oleh penelitian Fitriah & Garbo pada nasabah BSI menunjukkan bahwa performance expectancy (ekspektasi kinerja) secara signifikan memengaruhi niat penggunaan mobile banking (Fitriah et al., 2024). Dengan kata lain, semakin jelas manfaat dan kemudahan yang dirasakan nasabah (misalnya transaksi cepat, akses layanan 24/7), semakin besar kemungkinan mereka berniat menggunakan aplikasi mobile banking. Meskipun manfaat (ekspektasi kinerja) lebih dominan, keberadaan faktor risiko tidak sepenuhnya diabaikan dan tetap menjadi elemen yang patut diperhatikan dalam strategi pengembangan layanan digital bank. Dengan demikian, untuk meningkatkan adopsi layanan mobile banking BSI di Palangka Raya (dan Indonesia pada umumnya), bank perlu mengedepankan aspek kinerja dan manfaat aplikasi sembari aktif mengurangi risiko keamanan. Pendekatan seimbang antara peningkatan nilai manfaat dan mitigasi risiko akan mengokohkan niat nasabah menggunakan mobile banking dalam jangka Panjang.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja terhadap *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palangka Raya, sedangkan risiko yang diterima tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan kata lain, semakin tinggi ekspektasi nasabah terhadap performa mobile banking seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan efisiensi penggunaan semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, kekhawatiran terkait risiko, seperti potensi pencurian data, gangguan sistem, atau kerugian finansial, tidak cukup kuat untuk menurunkan intensi mereka dalam menggunakan layanan ini. Lebih lanjut, hasil uji simultan mengindikasikan bahwa kombinasi antara ekspektasi kinerja dan risiko yang diterima secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku nasabah, dengan kontribusi sebesar 49% terhadap variabel dependen. Sementara itu, sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini. Penelitian ini berhasil menjawab seluruh rumusan masalah yang telah ditetapkan: ekspektasi kinerja terbukti signifikan, risiko tidak signifikan secara parsial, namun secara simultan keduanya tetap memberikan pengaruh terhadap niat perilaku. Adapun keterbatasan penelitian mencakup area geografis yang terbatas hanya di wilayah Kota Palangka Raya, jumlah responden yang hanya mencapai 100 orang dan didominasi oleh kalangan muda dengan tingkat literasi digital yang tinggi, serta terbatasnya variabel yang diteliti, yakni hanya dua aspek utama. Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan agar cakupan wilayah diperluas ke berbagai daerah lain, jumlah responden diperbanyak serta diperluas ke segmen usia dan latar belakang yang lebih beragam. Selain itu, perlu dipertimbangkan penambahan variabel lain, seperti persepsi kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan, pengaruh sosial, serta kontrol perilaku, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dalam pemanfaatan mobile banking, khususnya dalam konteks perbankan syariah.

## **REFERENCES**

Azizah, N. U. R. (2023). *Pengaruh Competitive Advantage Dan Risiko Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah*. UIN Suska Riau.  
Chairia, C., Sukmadilaga, C., & Yuliafitri, I. (2020). Peran Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang

- Mendukung terhadap Perilaku Pengguna Itqan Mobile yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Menggunakannya. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(1), 48. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i1.655>
- Chen, Y. S., & Chang, C. H. (2021). Enhance Green Purchase intentions The Roles of Green Perceived Value, Green Perceived Risk, and Green Trust. *Management Decision*, 50(3), 503.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Featherman, M. S. da. P., & P.A. (2003). Predicting e-Services Adoption: a Perceived Risk Facets Perspective. *International Journal of Human Computer Studies*, 59(4), 471.
- Fitri, R. (2023). *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan Bank Aladin Syariah di Jabodetabek*.
- Fitriah, Y. N., Garbo, A., Studi, P., Islam, E., & Indonesia, U. I. (2024). *Factors influencing the decision to use BSI in Yogyakarta, Indonesia Mobile Banking among Gen Z and Millennials*. 10(2), 1143–1168.
- Hardani, Andriani, N. H. A. H., Fardani, R. A., Ustiauwaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Ibrahim, M. (2024). BI Catat Transaksi Digital Banking Tumbuh 30,50 Persen di Juli 2024. *infobanknews.com*. Last modified.
- Irawan, H., Dianita, I., & Salsabila Mulya, A. D. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Jamaludin, A. N. (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung, May.
- Khan, S. A., Liang, Y., & Shahzad, S. (2015). An Empirical Study of Perceived Factors Affecting Customer Satisfaction to Re-Purchase Intention in Online Stores in China. *Journal of Service Science and Management*, 08(03), 291–305. <https://doi.org/10.4236/jssm.2015.83032>
- Mandrata, M. I., & Sutarso, Y. (2019). Pengaruh Kegunaan, Kesesuaian, Keuntungan Relatif, Motivasi Hedonik Dan Risiko Yang Dirasakan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Mandiri Surabaya Yang Dimediasi Niat Perilaku Nasabah. *Journal of Business & Banking*, 9(1), 1–18. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i1.1501>
- Marbun, B. N. (2003). *Kamus Manajemen*. CV. Muliasari.
- Muyasaroh, N., & Bahita, S. S. (2024). Niat Berperilaku Dalam Menggunakan Produk Bank Syariah Melalui Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1), 205–219.
- Naufal Shadiq, & Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 78–89. <https://doi.org/10.30630/jipb.v14i1.770>
- Pusat Bahasa. (2019). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Balai Pustaka.
- Rinjani, T., Safi'i, M. A., & Nugraha, H. H. A. (2024). The Transformation of Digital Transactions: Fintech's Role and the Evolving Consumer Behavior of Generation Z in Pekalongan. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 15(2), 1–23.
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jee.v1i2.1293>
- Rofidatus Silmi. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking* [UIN Raden Intan Lampung]. <https://doi.org/https://repository.radenintan.ac.id/32590/1/bab%201%2C2%20%26%20dapus.pdf#:~:text=Hasil%20penelitian%20ini%20menyimpulkan%20bahwa,nasabah%20menggunakan%20layanan%20mobile%20banking>
- Safitri, I., & Kurnia, M. R. (2022). The Effect of BI Rate and Inflation on Mudharabah Deposits at Indonesian Sharia Banks. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 3(2), 77–81. <https://doi.org/10.47065/jbe.v3i2.1679>
- Schiffman, J. D., & Schauer, C. L. (2008). A review: electrospinning of biopolymer nanofibers and their applications. *Polymer Reviews*, 48(2), 317–352.
- Siswanti, T. (2022). Analisis pengaruh manfaat ekonomi, keamanan dan risiko terhadap minat penggunaan Financial Technology (Fintech). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 7(2), 89–105. <https://doi.org/10.35968/jbau.v7i2.899>
- Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 14(1), 78–89. <https://doi.org/10.30630/jipb.v14i1.770>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyani, A. T. dan R. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Syamsurizal. (2023). “Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Risiko yang Diterima terhadap Niat Perilaku Menggunakan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Rantauprapat.” *Jurnal Audit, Akutansi, Manajemen Terintegrasi*, 1(2), 89–101.
- Tan, M. da. T., & T.S.H. (2000). Factors Influencing The Adoption Of Internet Banking. *Journal of the Association for Information Systems*, 1(5), 1.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Wijaya, F., & Hidayah, N. (2022). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan, Pengambilan Risiko, dan Efikasi Diri terhadap Niat Berwirausaha. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(2), 348. <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i2.18230>
- Zidan, H. (2023). *Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Minat Menggunakan QRIS*.