



---

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah BSI Dr Sutomo dalam Menggunakan Mobile Banking

Amru Zikrillah

Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
[amruzikrillah02@gmail.com](mailto:amruzikrillah02@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan ke arah digital, salah satunya melalui layanan mobile banking. Namun, tingkat penggunaan mobile banking oleh nasabah masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya teknologi informasi dan persepsi risiko. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Dr. Sutomo Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, sedangkan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Secara simultan, teknologi informasi dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking, yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 26,894 lebih besar daripada F tabel sebesar 2,64. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas teknologi informasi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan pengembangan fitur aplikasi, berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan mobile banking. Oleh karena itu, BSI KCP Dr. Sutomo Kota Jambi perlu terus melakukan inovasi layanan digital serta meningkatkan keandalan sistem untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih aman, nyaman, dan efisien bagi nasabah.

**Kata Kunci:** Minat Menggunakan Mobile Banking, Teknologi Informasi, Risiko, Bank Syariah Indonesia, Layanan Digital.

### Abstract

The development of information technology has accelerated the digital transformation of banking services, one of which is the implementation of mobile banking. However, customers' intention to use mobile banking services is influenced by various factors, including information technology and perceived risk. This study aims to analyze the effect of information technology and risk on customers' intention to use mobile banking services at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Dr. Sutomo, Jambi City. This research employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected by distributing questionnaires to 96 respondents selected using the Slovin formula. The data were analyzed using IBM SPSS Statistics through validity testing, reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial (t) test, simultaneous (F) test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results indicate that information technology has a positive and significant effect on customers' intention to use mobile banking, whereas perceived risk does not have a significant effect on customers' intention. Simultaneously, information technology and risk significantly influence customers' intention to use mobile banking, as indicated by the calculated F value of 26.894, which is higher than the F table value of 2.64. These findings imply that improving the quality of information technology, including ease of use, transaction speed, and application feature development, plays an important role in increasing customers' intention to use mobile banking. Therefore, BSI KCP Dr. Sutomo Jambi City is expected to continuously innovate its digital banking services and improve system reliability to provide customers with a safer, more convenient, and more efficient banking experience.

**Keywords:** Mobile Banking Usage Intention, Information Technology, Perceived Risk, Bank Syariah Indonesia, Digital Banking Services.

### 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar pada industri perbankan, terutama dalam penyediaan layanan berbasis digital (Damayanti et al., 2025). Transformasi ini mendorong lembaga perbankan untuk menghadirkan sistem layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat (Ainia, 2025). Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah layanan mobile banking, yaitu fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara elektronik melalui perangkat telepon pintar tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau menggunakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (Sakinah et al., 2024). Kehadiran layanan ini menjadi bagian dari strategi digitalisasi perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan proses transaksi yang cepat, fleksibel, dan dapat dilakukan kapan saja serta di mana saja.

Dalam industri perbankan syariah, digitalisasi layanan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan daya saing sekaligus memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus mengembangkan layanan mobile banking melalui penyempurnaan fitur dan peningkatan kualitas sistem. Berbagai inovasi tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah, aman, dan efisien bagi nasabah. Namun demikian, optimalisasi teknologi belum selalu diikuti oleh tingginya tingkat adopsi layanan digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi saja belum cukup untuk mendorong masyarakat memanfaatkan mobile banking secara maksimal (Mukharom et al., 2024).

Keberhasilan implementasi *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi yang canggih, tetapi juga oleh penerimaan nasabah terhadap layanan tersebut (Anggraini et al., 2026). Minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas teknologi informasi yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi, serta persepsi terhadap risiko yang berkaitan dengan keamanan data, kerahasiaan informasi, dan potensi kegagalan sistem (Salman, 2023). Apabila teknologi yang diterapkan mampu memberikan manfaat dan rasa aman bagi pengguna, maka kecenderungan nasabah untuk memanfaatkan layanan *mobile banking* akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila nasabah masih memiliki persepsi risiko yang tinggi, minat untuk menggunakan layanan tersebut dapat menurun meskipun fasilitas yang disediakan telah memadai (Selvia et al., 2025).

Fenomena tersebut terlihat pada BSI KCP Dr. Sutomo Kota Jambi. Data menunjukkan bahwa dari 2.461 nasabah yang terdaftar pada tahun 2023, hanya 414 orang yang menggunakan layanan mobile banking. Angka tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar nasabah masih melakukan transaksi melalui cara konvensional, seperti datang langsung ke kantor cabang atau menggunakan ATM. Rendahnya tingkat pemanfaatan mobile banking menjadi indikasi bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan (Kota & Kusumastuti, 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak customer service, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi nasabah, antara lain kurangnya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi, kesulitan saat melakukan proses login, gangguan sistem ketika transaksi berlangsung, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan dana yang tersimpan dalam aplikasi. Selain itu, beberapa nasabah mengaku lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung karena dianggap lebih aman dan mudah dipahami. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap keamanan dan kemudahan layanan yang diberikan (El Madja & Putri, 2026).

Dalam kajian adopsi teknologi, Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi mengenai manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Ngamal & Perajaka, 2022). Semakin besar manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Namun, pada layanan keuangan digital, faktor risiko juga memiliki peran penting dalam memengaruhi perilaku pengguna (Qothrunnada et al., 2023). Risiko yang berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, maupun kemungkinan terjadinya kegagalan sistem dapat mengurangi keyakinan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking (Pratama, 2026). Oleh karena itu, minat menggunakan mobile banking tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi informasi, tetapi juga oleh persepsi risiko yang dirasakan pengguna (Susanti, 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhi penggunaan layanan digital perbankan. Penelitian Rohmadi dkk. menemukan bahwa keputusan masyarakat dalam memilih layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh persepsi, manfaat, biaya, dan faktor religius. Penelitian Yudha Prayoga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile banking, sedangkan efektivitas layanan tidak memberikan pengaruh secara parsial. Penelitian lain juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, serta efektivitas sistem merupakan faktor yang berkontribusi terhadap penerimaan layanan digital oleh nasabah.

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan inkonsistensi mengenai faktor yang paling dominan dalam meningkatkan minat penggunaan mobile banking. Sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada aspek kualitas layanan, kemudahan penggunaan, ataupun kepuasan nasabah, sedangkan penelitian yang secara khusus menguji pengaruh teknologi informasi dan risiko terhadap minat penggunaan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia masih relatif terbatas (Amri & Iqbal, 2025). Selain itu, perbedaan karakteristik sosial, tingkat literasi digital, serta pengalaman penggunaan teknologi pada setiap wilayah memungkinkan munculnya hasil penelitian yang berbeda sehingga diperlukan pengujian empiris pada lokasi penelitian yang berbeda.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek kemudahan penggunaan, kualitas layanan, efektivitas, maupun kepuasan pengguna (Ulum, 2025). Kajian yang secara simultan menganalisis pengaruh teknologi

informasi dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia, khususnya di tingkat kantor cabang, masih relatif terbatas. Selain itu, perbedaan karakteristik nasabah pada setiap wilayah, baik dari segi literasi digital, pengalaman menggunakan teknologi, maupun persepsi terhadap risiko, memungkinkan diperolehnya hasil yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada nasabah BSI KCP Dr. Sutomo Kota Jambi yang memiliki tingkat penggunaan mobile banking relatif rendah dibandingkan jumlah keseluruhan nasabah. Melalui pengujian pengaruh teknologi informasi dan risiko, baik secara parsial maupun simultan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih kontekstual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan mobile banking serta menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia dalam merumuskan strategi peningkatan adopsi layanan digital.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan risiko terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Dr. Sutomo Kota Jambi. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2024 di BSI KCP Dr. Sutomo yang beralamat di Jalan Dr. Sutomo No. 42 Kota Jambi. Populasi penelitian berjumlah 2.461 nasabah BSI KCP Dr. Sutomo, sedangkan jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 10%, sehingga diperoleh 96 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik probability sampling yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen Bank Syariah Indonesia, buku, artikel ilmiah, jurnal, serta berbagai referensi yang relevan dengan penelitian. Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan pihak BSI guna memperoleh informasi mengenai implementasi layanan mobile banking.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Variabel teknologi informasi ( $X_1$ ) diukur melalui indikator kecepatan transaksi, kegunaan mobile banking, dan dukungan terhadap aktivitas transaksi. Variabel risiko ( $X_2$ ) diukur berdasarkan indikator tingkat risiko dan keamanan layanan, sedangkan variabel minat nasabah menggunakan mobile banking ( $Y$ ) diukur melalui indikator dorongan dari dalam diri dan motif sosial.

Data yang terkumpul diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, data terlebih dahulu diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance, serta uji heteroskedastisitas menggunakan analisis scatterplot. Hasil pengujian selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking, baik secara parsial maupun simultan. Kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen dievaluasi melalui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), dengan seluruh

## 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Dr. Sutomo Kota Jambi, salah satu kantor cabang BSI yang menyediakan berbagai layanan perbankan digital, termasuk *mobile banking*. Sebelum dilakukan analisis terhadap pengaruh teknologi informasi dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, terlebih dahulu disajikan karakteristik responden sebagai gambaran umum sampel penelitian. Selanjutnya, Data penelitian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji parsial ( $t$ ), uji simultan ( $F$ ), serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

| Descriptive Statistics  |           |           |       |           |       |
|-------------------------|-----------|-----------|-------|-----------|-------|
|                         | N         | Skewness  |       | Kurtosis  |       |
|                         |           | Std       |       | Std       |       |
|                         | Statistic | Statistic | Error | Statistic | Error |
| Unstandardized Residual | 100       | 1.487     | 0.241 | 3.028     | 0.478 |

Berdasarkan output di atas, seluruh nilai statistik memiliki nilai lebih besar dari 0,05, sehingga data dapat dinyatakan berdistribusi normal berdasarkan uji *Skewness-Kurtosis*. Dengan demikian, data memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

#### Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

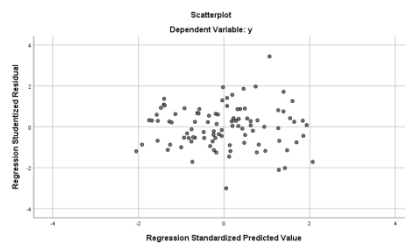
| Coefficients <sup>a</sup> |            |                                 |             |                         |       |
|---------------------------|------------|---------------------------------|-------------|-------------------------|-------|
| Model                     |            | 95.0% Confidence Interval for B |             | Collinearity Statistics |       |
|                           |            | Lower Bound                     | Upper Bound | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant) | 39.157                          | 89.475      |                         |       |
|                           | x1         | -.595                           | .135        | .997                    | 1.003 |
|                           | x2         | -.164                           | .428        | .997                    | 1.003 |

a. Dependent Variable: y

Hasil Uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10 dan Nilai Tolerance lebih besar dari 0.1 maka penelitian ini tidak terjadi gejala multikolonieritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil pengujian, Hasil Uji Heterokedastisitas menunjukkan penyebaran dan tidak membentuk suatu pola tertentu artinya tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

#### Uji Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Linear Berganda

| Coefficients |            |                             |            |                          |       |
|--------------|------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|
| Model        |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | Sig.  |
|              |            | B                           | Std. Error | Beta                     |       |
| 1            | (Constant) | 5.539                       | 1.480      |                          | 3.743 |
|              | X1         | 0.633                       | 0.105      | 0.537                    | 6.018 |
|              | X2         | 0.160                       | 0.116      | 0.231                    | 1.380 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = 5,539 + 0,633X_1 + 0,160X_2$ . Persamaan tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi ( $X_1$ ) dan risiko ( $X_2$ ) memiliki koefisien regresi positif terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Nilai koefisien teknologi informasi sebesar 0,633 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas teknologi informasi cenderung meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sementara itu, koefisien risiko sebesar 0,160 mengindikasikan bahwa semakin rendah risiko yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi minat mereka untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

#### Uji t Parsial

Tabel 5. Hasil Uji t Parsial

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |  |        |      |                                 |             |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|--------|------|---------------------------------|-------------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  | t      | Sig. | 95.0% Confidence Interval for B |             |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |  |        |      | Lower Bound                     | Upper Bound |
| 1                         | (Constant) | 64.316                      | 12.670     |                           |  | 5.076  | .000 | 39.157                          | 89.475      |
|                           | x1         | -.230                       | .184       | -.128                     |  | -1.251 | .214 | -.595                           | .135        |
|                           | x2         | .132                        | .149       | .091                      |  | .887   | .377 | -.164                           | .428        |

a. Dependent Variable: y

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 6,018 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,650. Temuan

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13082>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi informasi, semakin tinggi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Sementara itu, variabel risiko ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,171 ( $> 0,05$ ) dan nilai  $t$  hitung sebesar 1,380 yang lebih kecil daripada  $t$  tabel sebesar 1,650. Dengan demikian, persepsi risiko belum menjadi faktor yang secara signifikan memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada BSI KCP Dr. Sutomo Kota Jambi.

#### Uji F simultan

Tabel 6. Hasil Uji F simultan

| Model Summary <sup>b</sup>               |                   |          |                   |                            |
|------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                    | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                        | .161 <sup>a</sup> | .026     | .005              | 16.55002                   |
| a. Predictors: (Constant), $x_2$ , $x_1$ |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: $y$               |                   |          |                   |                            |

Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa variabel  $x_1$  dan  $x_2$  mampu menjelaskan varians Kepuasan Nasabah dengan nilai R Square sebesar 2.6%. Selanjutnya sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

#### Uji Determinasi $R^2$

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi  $R^2$ 

| Model Summary                            |                   |          |          |                   |
|------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------------|
|                                          |                   |          | Adjusted | Std. Error of the |
| Model                                    | R                 | R Square | R Square | Estimate          |
| 1                                        | .597 <sup>a</sup> | 0.357    | 0.334    | 2.098             |
| a. Dependent Variable: Y                 |                   |          |          |                   |
| b. Predictors: (Constant), $X_2$ , $X_1$ |                   |          |          |                   |

Berdasarkan hasil pengujian, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,334 menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi ( $X_1$ ) dan risiko ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variasi minat nasabah menggunakan mobile banking sebesar 33,4%. Sementara itu, sebesar 66,6% variasi minat nasabah dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas layanan, fitur dan produk mobile banking, kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi dan risiko berkontribusi terhadap minat nasabah, masih terdapat berbagai faktor lain yang turut memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

#### 1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas teknologi informasi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia, semakin tinggi pula minat nasabah untuk memanfaatkan layanan *mobile banking*. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta kemudahan pengoperasian aplikasi menjadi faktor yang mendorong nasabah beralih dari transaksi konvensional menuju transaksi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang efektif mampu meningkatkan persepsi kemudahan dan manfaat layanan sehingga mendorong minat penggunaan *mobile banking*.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep **Technology Acceptance Model (TAM)** yang menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Ketika aplikasi *mobile banking* dianggap mudah dioperasikan, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, maka kecenderungan untuk menggunakannya akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Matnin dan Ubaidillah serta Iqbal yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan layanan perbankan digital. Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Ratih (2013) yang menemukan bahwa persepsi terhadap teknologi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan *mobile*

*banking*. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi perbankan yang semakin baik serta meningkatnya literasi digital masyarakat dibandingkan pada periode penelitian sebelumnya.

## 2. Pengaruh Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji statistik, variabel risiko memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,032 dengan nilai  $t$  hitung sebesar 1,380 dan  $t$  tabel sebesar 1,650. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi risiko belum menjadi faktor utama yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Meskipun demikian, semakin rendah risiko yang dirasakan nasabah, khususnya terkait keamanan data dan transaksi, maka kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan *mobile banking* semakin meningkat.

Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan tetap menjadi aspek yang diperhatikan nasabah dalam bertransaksi secara digital. Kepercayaan terhadap kemampuan bank dalam menjaga kerahasiaan data dan keamanan transaksi dapat meningkatkan keyakinan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Juliansyah (2018) serta Yudha dan Isgiyarta (2015) yang menyatakan bahwa persepsi risiko memengaruhi minat penggunaan internet banking. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Kusumastuti (2022) yang menemukan bahwa risiko tidak menjadi faktor utama dalam memengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## 3. Pengaruh Teknologi Informasi dan Risiko terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan risiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi dari kualitas teknologi yang disediakan serta persepsi terhadap keamanan layanan tersebut. Penerapan teknologi informasi yang baik akan memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, sedangkan pengelolaan risiko yang baik akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar **33,4%** menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut belum sepenuhnya menjelaskan variasi minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang turut memengaruhi minat nasabah, seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepercayaan, fitur aplikasi, promosi, maupun tingkat literasi digital. Oleh karena itu, pengembangan layanan *mobile banking* tidak hanya perlu difokuskan pada peningkatan teknologi dan keamanan, tetapi juga pada aspek pelayanan serta inovasi fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Mentayani, Rasmanto, dan Rahmiati (2016) yang menyatakan bahwa faktor teknologi informasi dan risiko merupakan bagian dari determinan penting dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital.

## 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Dr. Sutomo Kota Jambi. Sebaliknya, variabel risiko tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah. Meskipun demikian, secara simultan teknologi informasi dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas teknologi informasi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keandalan sistem, menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan minat nasabah dibandingkan persepsi risiko. Temuan ini memberikan implikasi bahwa BSI perlu terus mengembangkan inovasi layanan digital dengan meningkatkan kualitas aplikasi *mobile banking* serta menjaga keamanan sistem untuk mempertahankan kepercayaan nasabah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan, atau fitur aplikasi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

## Reference

- Ainia, R. N. (2025). Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 7(1), 20–33.
- Amri, U., & Iqbal, M. (2025). Analisis Strategi Pemasaran Produk Gadai Emas Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Jakabaring. *El-Mubarak: Islamic Studies Journal*, 2(1), 20–29.
- Anggraini, G., Olf, A.-Z., & Setyanoor, E. (2026). TRANSFORMASI KEUANGAN SYARIAH DI ERA DIGITAL. *Jurnal Sosial Humaniora*, 2(2), 58–69.
- Damayanti, A., Rusmini, R., Azizah, A. N., Fitriya, R., & Mayangsari, D. (2025). Analisis Strategi Pemasaran Bank Syariah Dalam Meningkatkan Daya Saing. *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 101–122.
- El Madja, N. M., & Putri, A. H. A. (2026). Integrasi Transformasi Digital dan Strategi Komunikasi Perbankan dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Publik, Manajemen Dan Perbankan*, 2(1), 160–175.
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.13082>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Mukharom, M., Nuryanto, A. D., & El Ula, K. A. (2024). Peran Lembaga Keuangan Sosial Syariah Di Indonesia Menuju Tranformasi Digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 365–382.
- Ngamal, Y., & Perajaka, M. A. (2022). Penerapan model manajemen risiko teknologi digital di lembaga perbankan berkaca pada cetak biru transformasi digital perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 3(1), 59–74.
- Pratama, D. (2026). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah KC Jambi Patimura di Kota Jambi. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(1).
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Hendratri, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi digital lembaga keuangan syariah: Peluang dan implementasinya di era industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756.
- Sakinah, N., Arafah, L., Darman, D. M., & Kenedi, J. (2024). Inovasi digitalisasi produk perbankan dan dampaknya pada pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 802–812.
- Salman, M. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(2), 31–37.
- Selvia, R., Sari, F. P., & Fitri, A. O. (2025). Pengembangan layanan perbankan digital dalam perbankan syariah. *Jurnal Bersama Ilmu Ekonomi (EKONOM)*, 1(2), 103–110.
- Susanti, K. H. (2024). Tantangan dan Peluang Perbankan Syariah di Era Digital dalam Pertumbuhan Berkelanjutan. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 13–19.
- Ulum, B. (2025). Penerapan prinsip syariah dalam layanan perbankan digital dan teknologi finansial (fintech) di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *JSE: Jurnal Sharia Economica*, 4(4), 53–65.