

JURNAL EKONOMIKA SYARIAH

Journal of Economic Studies

Vol. 2 No. 2 Juli - Desember 2018

ANALISA KEBUTUHAN SILABUS BAHASA INGGRIS I MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH BERBASIS ESP

Hilma Pami Putri

ANALISA PENERAPAN EKONOMI SYARIAH PADA UNIT USAHA BUMDes DALAM MENINGKATKAN EKONOMI MASYARAKAT DESA

Yenty Astari Dewi, Iiz Izmuddin

MANAJEMEN LABA RIIL DAN RELEVANSI NILAI PERUSAHAAN SETELAH KONVERGENSI IFRS DI INDONESIA

Ihham Illahi

STRATEGI PEMASARAN AGEN ASURANSI PRULINK SYARIAH DI KABUPATEN JEPARA

Edi Susilo, Maghfirotn Nikmah

PRINSIP DAN SISTEM OPERASIONAL ASURANSI SYARIAH (TA'MIN, TAKAFUL ATAU TADHAMUN) DI INDONESIA

Baginda Parsaulian

EVALUASI PEMERATAAN PEMBIAYAAN PERBANKAN SYARIAH UNTUK UMKM DI SELURUH INDONESIA

Loni Hendri

ANALISIS KEMUDAHAN PENGGUNAAN, EFISIENSI DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BSM MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH

Vina Pandu Winata, Sabri, Sandra Dewi



**ANALISIS KEMUDAHAN PENGGUNAAN, EFISIENSI DAN KEAMANAN
TERHADAP
MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BSM MOBILE BANKING
PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH**

Vina Pandu Winata¹,

*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim Bukittinggi
e-mail : vinapanduwinata105@gmail.com*

Sabri²,

*^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim Bukittinggi
e-mail: sabribgk@gmail.com*

Sandra Dewi³

*³Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi
e-mail: sandra.dewi17@yahoo.com*

Diterima: 23 November 2018

Direvisi : 25 Desember 2018

Diterbitkan:30 Desember 2018

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of ease of use, efficiency and security on the interest in transactions using BSM Mobile Banking. To conduct discussions and research, using primary data directly obtained from the object of research through a structured list of statements or questionnaires that have been answered by respondents, this study uses the help of SPSS version 15, and data testing techniques use binary logistic regression analysis. The results of the analysis show that ease of use, efficiency and security have a positive and significant influence on the interest in transacting using BSM Mobile Banking, both partially and simultaneously. The most dominant variable influencing the interest in transacting using BSM Mobile Banking is efficiency.

Keywords: Ease of Use, Efficiency, Security, Interest in Transactions, BSM Mobile Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking. Untuk melakukan pembahasan dan penelitian, menggunakan data primer yang langsung diperoleh dari objek penelitian melalui daftar pernyataan atau kuesioner yang terstruktur dan telah dijawab oleh responden, Penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 15, dan teknik pengujian data menggunakan Analisis regresi binery logistic. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking, baik secara parsial maupun secara simultan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking adalah efisiensi.

Kata kunci :Kemudahan Penggunaan, Efisiensi, Keamanan, Minat Bertransaksi, BSM
Mobile Banking

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet termasuk dunia perbankan. Perbankan di Indonesia berlomba-lomba dalam kemajuan dibidang teknologi, salah satu aplikasi yang digunakan untuk melakukan transaksi perbankan adalah *Internet Banking*. Kemajuan dibidang teknologi ini akan mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu mengantri panjang untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui *Internet Banking* atau lebih dikenal dengan *E-Banking* (Vebrika, 2007)

Utami (2008) dalam Kinanti (2013), elektronik Banking (E-Banking) merupakan suatu aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi. Fungsi penggunaannya mirip dengan mesin ATM dimana sarannya saja yang berbeda, seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti : listrik, telepon, pembelian voucher HP, asuransi dan sebagainya.

Davis dalam Amijaya (2010) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan E-Banking antara lain meliputi: (1) *E-Banking* sangat mudah dipelajari, (2) *E-Banking* mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, (3) Keterampilan pengguna bertambah dengan menggunakan *E-Banking*.

Menurut Hasibuan (2005), Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan

sumber yang terbatas . Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan.

Syuhada (2013) menyebutkan Minat suatu proses kejiwaan oleh yang bersifat abstrak yang dinyatakan oleh seluruh keadaan aktivitas, ada objek yang dianggap bernilai sehingga diketahui dan diinginkan. Sehingga proses jiwa menimbulkan kecenderungan perasaan terhadap sesuatu, gairah dan keinginan terhadap sesuatu. Bisa dikatakan pula bahwa minat menimbulkan keinginan yang kuat terhadap sesuatu.

Sedangkan Shofiana (2011) mengatakan bahwa minat nasabah dipengaruhi oleh 2 macam faktor yaitu sebagai berikut :

- a) *Shared Value* (Nilai Lebih), secara umum menyatakan bahwa perilaku konsumen pada umumnya lebih dipengaruhi oleh penghargaan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan dari pada oleh dorongan dari dalam diri. Konsumen memilih produk tertentu dibandingkan merek yang lainnya karena konsumen mengharapkan akibat positif atas pilihannya tersebut.
- b) *Communication* (Komunikasi), secara sederhana komunikasi dapat diartikan suatu proses transfer informasi atau pesan-pesan dari pengiriman pesan (komunikator) kepada penerima (komunikan). Semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu website bank, semakin besar pengaruhnya pada minat konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan dan menggunakan transaksi *online*.

Keterbatasan informasi tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pihak bank terhadap para nasabahnya. Untuk mengakses layanan BSM Mobile Banking secara maksimal nasabah harus menggunakan jenis *smartphone* yang kompatibel dan didukung

oleh internet, khususnya nasabah yang tinggal di Kota Payakumbuh dan Kabupaten Lima Puluh Kota tidak semua daerah bisa menjangkau layanan tersebut dan kurang *update* terhadap teknologi terutama nasabah berusia lanjut.

Selain itu masih banyak nasabah yang meragukan aspek keamanan dari BSM Mobile Banking karena mengganggu transaksi yang dilakukan secara langsung di *counter teller* lebih aman dan diverifikasi oleh pihak Bank. Oleh sebab itu nasabah lebih suka menunggu dan rela antri panjang untuk melakukan berbagai transaksi perbankan.

Dari gambaran permasalahan yang telah diuraikan diatas maka timbul ketertarikan untuk meneliti minat nasabah bertransaksi dalam penggunaan BSM Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh. Penelitian ini berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, EFISIENSI DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BSM MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PAYAKUMBUH”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh?
2. Bagaimana faktor yang lebih dominan mempengaruhi terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan mempunyai terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh.
2. Mengetahui faktor yang lebih dominan mempengaruhi minat nasabah bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri KC Payakumbuh

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian jenis penelitian yang di gunakan adalah jenis klausa komparatif. Karena, melibatkan kegiatan peneliti yang diawali dari mengidentifikasi hubungan variabel bebas (Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan) terhadap variabel terikatnya (Minat Bertransaksi). Tindakan pengumpulan data berguna untuk menentukan ,apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih.

2. Objek Dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh dan lokasi penelitian yaitu pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh yang beralamat di Jl. Ade Irma Suryani No. 3D-E Kota Payakumbuh.

3. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi (sugiyono, 2007) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif dalam melakukan transaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Payakumbuh. Menurut data perusahaan jumlah nasabah yang aktif melakukan transaksi menggunakan BSM Mobile Banking tahun 2015 pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh adalah 1.024 orang nasabah.

2. Sampel

Sampel (Kuncoro, 2009) merupakan suatu himpunan bagian dari unit populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel keseluruhan

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (batas penelitian yang diinginkan) atau persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi. Tingkat kelonggaran ketidaktelitian 10 %.

Jadi dengan menggunakan rumus tersebut, maka dihasilkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1024}{1 + 1024(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1024}{11.24}$$

$$n = 91.1032028$$

Berdasarkan rumus Taro Yamane dan Slovin (Akdon, 2006) dengan tingkat kesalahan 10%, maka jumlah sampel yang diambil sebagai responden adalah 91 orang nasabah dengan berdasarkan pertimbangan kesediaan waktu, biaya dan tenaga.

4. Regresi Binary Logistik

Analisis Regresi Binery Logistik yaitu, model lain dari analisis regresi untuk menjelaskan pengaruh antara variable independent dan variable dependent (Santoso, 2010). Variabel Independent yaitu Kemudahan penggunaan, Efisiensi dan

Keamanan, Sedangkan variabel dependent dalam penelitian ini menggunakan variabel minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking dengan skala biner (0 dan 1), sehingga dalam penelitian ini menggunakan persamaan sebagai berikut :

Dimana :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

$$y = \log p = \frac{p}{1 - p}$$

Dimana :

Y = Minat bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking*

b1-b3 = Koefisien Regresi

X1 = Kemudahan Penggunaan

X2 = Efisiensi

X3 = Keamanan

E = Error

Variabel binary adalah data jenis nominal dengan dua kategori saja, seperti : 0 = tidak minat, 1 = minat. Sedangkan untuk mengukur X digunakan skala likert, Skala likert digunakan untuk mengukur variabel kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM *Mobile Banking* (Ridwan, 2005).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Binary Logistik

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS diperoleh hasil binery logistik dengan uji ketepatan model seperti tabel dibawah ini :

Tabel 1
Hasil Uji Hosmer and Lemeshow Test

Hosmer and Lemeshow Test

Step	Chi-square	df	Sig.
1	13,004	8	,112

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Dari hasil Uji Hosmer and Lemeshow Test memiliki nilai chi-square sebesar 13,004 dengan tingkat signifikan sebesar 0,112. jika nilai signifikan di bandingkan dengan tingkat alpha yang di tetapkan yaitu 0,05 maka terbukti bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki data yang goodness of fit test karena nilai signifikan tabel Hosmer and Lemeshow Test lebih besar dari tingkat alpha yang di tetapkan sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2. Model Regresi Logistik

Regresi logistik digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen selain itu juga untuk melihat variabel independen yang dominan dalam mempengaruhi variabel dependen. Dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan model regresi logistik sesuai dengan tampilan variables in the equation:

Tabel 2
Hasil Analisis Binary Logistic
Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1(a)	X1	-,296	,148	4,018	1	,045	,743
	X2	,559	,190	8,662	1	,003	1,749
	X3	,399	,167	5,679	1	,017	3,490
	Constant	-14,103	5,281	7,131	1	,008	,000

a Variable(s) entered on step 1: X1, X2, X3.

Sumber : Hasil Pengolahan data Primer Tahun 2017

Regresi Logistik dapat di substitusikan kedalam persamaan sebagai berikut : $Y = -14,103 - 0,296 X1 + 0,559 X2 + 0,399 X3$

Persamaan regresi logistic diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Nilai constant = -14,103 satuan artinya jika kemudahan penggunaan (X1), efisiensi (X2), keamanan (X3) tidak ada sebesar satu satuan, maka akan mengurangi minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking (Y) pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh sebesar 14,103 dengan asumsi variabel lain tetap.
- 2) Nilai b1 = - 0,296 satuan artinya apabila kemudahan penggunaan (X1) ditingkatkan sebesar satu satuan akan mengurangi minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking (Y) pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh sebesar 0,296 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Nilai b2 = 0,559 satuan artinya apabila efisiensi (X2) ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking (Y) pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh sebesar 0,559 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- 4) Nilai b3 = 0,399 satuan artinya apabila keamanan (X3) ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking (Y) pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh sebesar 0,399 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Pembahasan

Hasil temuan penelitian menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1), efisiensi (X2), dan keamanan (X3) memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh, ini dilihat dari aspek tanggapan responden pada indikator – indikator yang

dinyatakan dalam bentuk pernyataan – pernyataan untuk diisi telah menunjukkan gambaran yang cukup memuaskan.

Namun jika dilihat dari indikator-indikator pernyataan didalam deskriptif jawaban responden terhadap variabel kemudahan penggunaan menggunakan BSM Mobile Banking yang diteliti oleh penulis diperoleh hasilnya nasabah masih memberikan respon cukup baik dikarenakan nasabah merasakan transaksi menggunakan BSM Mobile Banking tidak dapat diketahui seketika hasilnya, belum terdapatnya petunjuk dalam menggunakan BSM Mobile Banking, dan kemampuan nasabah tidak bertambah dalam penggunaan aplikasi e-banking ini, selanjutnya nasabah merasakan tidak semua orang bisa menggunakan BSM Mobile Banking dikarenakan faktor usia dan nasabah harus memiliki smartphone yang mendukung sehingga bisa menikmati kemudahan aplikasi ini.

Kemudian pada variabel kedua yaitu efisiensi terdapat deskriptif jawaban responden yang juga masih memberikan respon cukup baik dikarenakan nasabah merasakan adanya biaya-biaya tambahan dalam menggunakan BSM Mobile Banking karena tidak semua transaksi gratis, dan nasabah masih memerlukan pengorbanan untuk bisa mengakses BSM Mobile Banking dalam bertransaksi.

Sedangkan pada variabel keamanan, nasabah juga masih memberikan respon cukup baik, dimana nasabah masih kurang yakin transaksi-transaksi yang dilakukan menggunakan BSM Mobile Banking dapat dipercaya keamanannya disebabkan nasabah merasa aman bertransaksi langsung ke Bank karena diverifikasi langsung oleh pihak Bank, dan merasakan bank belum mampu menjaga keamanan kemudian bank belum cepat tanggap menanggapi kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah.

Untuk variabel Minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking juga ditemukan hasil deskriptif jawaban responden masih ada yang cukup baik, ini disebabkan karena

nasabah masih belum merasakan bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking perlu dilakukan perbaikan-perbaikan untuk menyempurnakan aplikasi ini sehingga cocok untuk masa depan, selanjutnya nasabah tidak selalu bisa menggunakan BSM Mobile Banking untuk bertransaksi karena hanya bisa melayani transaksi non tunai, sedangkan untuk transaksi tunai nasabah harus tetap datang ke *outlet* Bank untuk bertransaksi.

Berdasarkan tingkat signifikan yang diperoleh dari pengolahan data melalui program SPSS versi 15 diperoleh hasil uji wald menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan penggunaan, variabel efisiensi, dan variabel keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh karena nilai signifikan dari hasil uji wald menunjukkan bahwa tingkat signifikannya lebih kecil dari alpha atau tingkat signifikan yang ditetapkan sehingga semua variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan secara parsial.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan oleh penulis terhadap variabel efisiensi memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan variabel kemudahan penggunaan dan variabel keamanan, ini ditunjukkan dari besarnya nilai ekspektasi B efisiensi yang diperoleh dari hasil temuan ini dibandingkan dengan variabel lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh adalah variabel efisiensi.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, efisiensi, dan keamanan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah PT

Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh. Berdasarkan hasil penelitian dengan pengujian spss dapat disimpulkan bahwa :

- 1) Baik secara pasial maupun simultan variabel kemudahan penggunaan, efisiensi dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh.
- 2) Dari antara tiga variabel yang diteliti, variabel efisiensi paling dominan mempengaruhi minat bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking pada nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Payakumbuh dibandingkan variabel-variabel lainnya.
- 3) Dari tingkat capaian responden yang harus diberi perhatian adalah dari variabel kemudahan penggunaan ada beberapa pernyataan yang berhubungan dengan yang dirasakan nasabah selama menggunakan BSM Mobile Banking yaitu hasil dari bertransaksi belum diketahui seketika dan tidak semua orang bisa menggunakan aplikasi ini. Selanjutnya pada jawaban dari responden terhadap variabel efisiensi juga diketahui nasabah masih merasakan pengorbanan untuk bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking. Sedangkan pada variabel keamanan adalah masih ada nasabah yang masih meragukan keamanan dari BSM Mobile Banking ini sehingga nasabah merasakan belum bisa digunakan dalam jangka waktu panjang, ini berhubungan dengan minat bertransaksi pada nasabah menggunakan BSM Mobile Banking.

2. Saran

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, maka memberikan beberapa saran sebagai berikut.

- 1) Bank Syariah Mandiri diharapkan mampu mengatasi kendala-kendala terutama pada jaringan sehingga transaksi-transaksi yang dilakukan menggunakan BSM Mobile Banking tidak ada gangguan lagi dan semua hasil dari transaksi bisa diketahui seketika oleh nasabah dan aplikasi ini lebih dipermudah tidak harus menggunakan *smarphone* sehingga semua nasabah bisa menikmati kemudahan bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking.
- 2) Biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah dalam menggunakan BSM Mobile Banking dipermurah dan tidak ada kenaikan biaya sehingga nasabah benar-benar merasakan pengorbanan yang dikeluarkan untuk bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking lebih sedikit dibandingkan harus datang langsung ke Bank.
- 3) Bank Syariah Mandiri lebih mensosialisasikan kepada nasabah Bahwa keamanan dari BSM Mobile Banking terjamin dan adanya pemberitahuan-pemberitahuan yang harus diperhatikan nasabah sehingga tidak merugikan para nasabah, selanjutnya Bank harus dengan cepat tanggap menanggapi kendala-kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan BSM Mobile Banking.
- 4) Bank Syariah Mandiri lebih memperhatikan keefisienan dan kepraktisan yang dirasakan nasabah bertransaksi menggunakan BSM Mobile Banking sehingga nasabah merasakan aplikasi ini cocok

digunakan dimasa depan, dan lebih menjamin keamanan BSM Mobile Banking ini sehingga nasabah menggunakan dalam jangka waktu panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT Adi Mahasatya, Jakarta.
- Anastasia, Diana, 2001, *Mengenal E-Business*, Yogyakarta.
- Chopipah, Fifip, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Huda, Ahmad, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*, Skripsi ABFII Perbanas Jakarta.
- Herawati, Jajuk, 2011, *Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi.
- Jogiyanto, 2007, *Sistem Teknologi Keperilakuan*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mayasari, Feronika, 2011, *Anteseden Dan Konsekuensi Sikap Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ekonomi.
- Rahardjo, Budi, 2001, *Aspek Teknologi dan Keamanan dalam Internet Banking*, Jakarta.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka. Jakarta.
- Supriyono, Maryanto, 2010, *Buku Pintar Perbankan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Suparyanto, 2013, *Sekilas Tentang Minat*, <http://dr-suparyanto.blogspot.com> (diunduh pada tanggal 28 Januari 2017)
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung.
- Maharsi, S, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, Jurnal Ekonomi.
- Tjiptono, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Turban, Efraim dkk, 2005, *Pengantar Teknologi Informasi*, Edisi Ketiga, Penerjemah: Deny Arnos Kwary dkk, Salemba Infotek, Jakarta.
- Umar, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yusnaini, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*, Jurnal Ekonomi.