LENTERA JURNAL MANAJEMEN
Vol. 4(2), July, 2026
ISSN 2988-540X (Online)

# Pengaruh Teknologi, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

M. Riyadi[1*], Hilda[1], Rachmania [1.]
[1]Universitas Islam Negari ( UIN ) Raden Fatah Palembang
Riyadi1804@gmail.com [*,]

**Abstract -** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu angket (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki tabungan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, dengan penarikan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t dan uji F). Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa teknologi, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.*

**Keywords** :*Teknologi, Resiko, Fitur Layanan, Minat*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan. Nasabah saat ini menuntut layanan yang lebih efisien, cepat, akurat, serta mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, teknologi informasi menjadi unsur yang sangat penting dalam mendukung kemajuan sistem perbankan, termasuk pada perbankan syariah di Indonesia yang terus berupaya menghadirkan layanan berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik minat nasabah (Ramaditya & Wuryaningsih, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan lembaga yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta menyediakan berbagai jasa keuangan lainnya. Dalam perkembangannya, layanan perbankan tidak lagi terbatas pada transaksi konvensional melalui kantor cabang atau ATM, tetapi telah bertransformasi menuju layanan berbasis internet dan aplikasi digital. Kondisi ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan akses layanan perbankan yang lebih praktis dan efisien (Prakosa, 2019).

Salah satu inovasi layanan digital yang berkembang pesat adalah *mobile banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, dan berbagai transaksi lainnya melalui telepon pintar. Meskipun menawarkan kemudahan dan kecepatan, penggunaan *mobile banking* juga menimbulkan persepsi risiko di kalangan nasabah, terutama terkait keamanan data dan potensi

penipuan digital. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* (Prakosa, 2019).

Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang telah mengembangkan layanan *mobile banking* guna memudahkan nasabah dalam bertransaksi selama 24 jam. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna *mobile banking* di bank tersebut terus meningkat dari 31 nasabah pada tahun 2020 menjadi 359 nasabah pada tahun 2023. Akan tetapi, laju pertumbuhan pengguna mengalami penurunan setiap tahunnya, sehingga mengindikasikan adanya penurunan antusiasme nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*.

Penurunan antusiasme tersebut diduga dipengaruhi oleh faktor teknologi. Berdasarkan hasil pra-riset, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa aplikasi *mobile banking* yang tersedia belum memberikan manfaat secara optimal, baik dari segi kemudahan akses, efektivitas, maupun kemampuannya dalam meningkatkan produktivitas pengguna. Teknologi sendiri diartikan sebagai rancangan atau desain alat bantu yang bertujuan mengurangi ketidakpastian dalam mencapai hasil yang diinginkan (Syukur, 2018).

Selain faktor teknologi, persepsi risiko juga menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan *mobile banking*. Risiko merupakan ketidakpastian yang dihadapi individu akibat konsekuensi dari suatu keputusan (Suryani, 2013). Hasil pra-riset menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang merasa *mobile banking* tidak aman digunakan dan berisiko menimbulkan kerugian, terutama akibat ancaman kejahatan siber seperti phishing dan penyalahgunaan kode OTP. Persepsi risiko yang tinggi dapat mengurangi kepercayaan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Faktor lain yang turut memengaruhi minat penggunaan *mobile banking* adalah fitur layanan. Fitur layanan merupakan sarana kompetitif yang membedakan suatu produk dengan produk pesaing (Suryani, 2013). Hasil pra-riset menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai fitur yang tersedia pada *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang belum lengkap dan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka, meskipun biaya penggunaan layanan dinilai relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan dan kesesuaian fitur layanan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil mengenai pengaruh teknologi, risiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan layanan digital perbankan. Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, dan Iva Laili (2022) menemukan bahwa teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, sedangkan Zenna Mya Eka Pratiwi (2016) memperoleh hasil sebaliknya. Demikian pula penelitian Risa Aulia dan Adi Indradi Wazdi (2022) serta Matnin, Aang Kunaifi, dan Ach. Ubaidillah (2021) terkait variabel risiko, serta penelitian Mita Yuli Rahayu dan Ajeng Pipit Fitriani (2023) dan Faisal Dedi Purwadi (2014) mengenai fitur layanan menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Adanya *research gap* tersebut menjadi dasar penting untuk mengkaji kembali pengaruh teknologi, risiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini

diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak Bank Sumsel Babel KCP UIN Raden Fatah Palembang, guna meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi informasi. Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang memengaruhi sikap dan niat seseorang dalam menggunakan teknologi (Jogiyanto, 2008). Dengan demikian, TAM digunakan untuk memahami dan memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan persepsi mereka mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

### Minat Nasabah

Minat merupakan ketertarikan yang muncul setelah seseorang menerima rangsangan terhadap suatu produk sehingga mendorong keinginan untuk mencoba dan menggunakannya (Kotler & Keller, 2012). Dalam konteks perbankan, minat nasabah adalah dorongan yang terbentuk melalui proses belajar dan persepsi yang kemudian menghasilkan keinginan kuat untuk menggunakan suatu produk atau layanan perbankan (Maharsi & Mulyadi, 2018). Menurut Agusty (2019), minat nasabah dapat diukur melalui empat indikator, yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif.

### Teknologi

Teknologi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *technologia*, yang berarti penanganan sesuatu secara sistematis dan didasarkan pada keterampilan atau keahlian tertentu (Sudjana & Rifai, 2014). Menurut Syukur (2018), teknologi merupakan rancangan atau desain alat bantu yang bertujuan mengurangi ketidakpastian melalui hubungan sebab-akibat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, Ellul memandang teknologi sebagai keseluruhan metode yang rasional dan efisien dalam setiap aktivitas manusia (Arifin & Setiawan, 2012). Dalam penelitian ini, teknologi diukur melalui indikator kemanfaatan dan efektivitas, yang meliputi kemudahan pekerjaan, kebermanfaatan, peningkatan produktivitas, peningkatan efektivitas, dan peningkatan kinerja pekerjaan (Maflikhah, 2015).

### Resiko

Resiko merupakan ketidakpastian yang dihadapi seseorang akibat kemungkinan terjadinya konsekuensi tertentu dari suatu keputusan (Suryani, 2013). Arthur (2008) mendefinisikan resiko sebagai prospek terjadinya hasil yang tidak diinginkan, sedangkan Hanafi (2011) menyatakan bahwa resiko adalah penyimpangan antara tingkat pengembalian yang diharapkan dan tingkat pengembalian aktual. Dengan demikian, resiko dapat dipahami sebagai potensi kerugian yang muncul akibat adanya ketidakpastian dalam suatu aktivitas. Menurut Pavlou, persepsi resiko diukur melalui indikator adanya resiko tertentu, kemungkinan

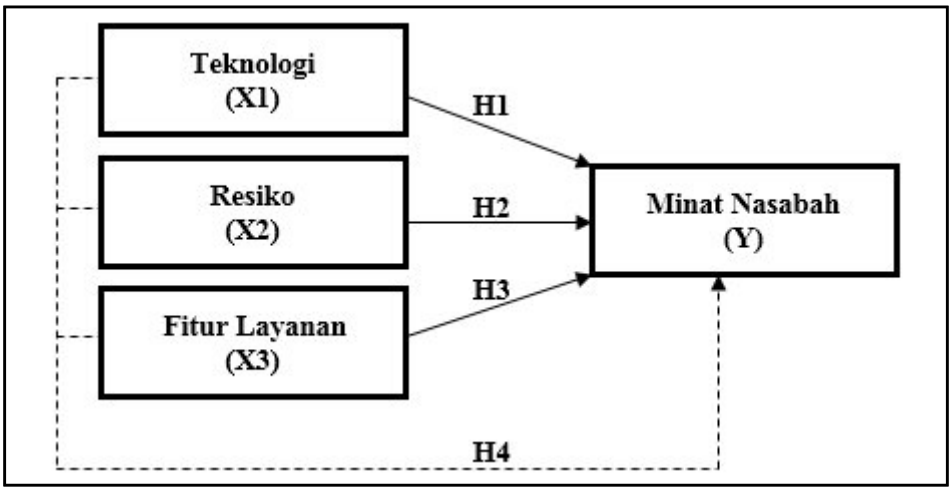
mengalami kerugian, dan pemikiran bahwa suatu aktivitas berisiko (Primbono & Prabawani, 2016).

**Fitur Layanan**

Fitur merupakan elemen utama yang menjadi spesifikasi teknis suatu produk atau jasa dan menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menggunakan suatu layanan (Tjiptono, 2018). Menurut Suryani (2013), fitur layanan merupakan sarana kompetitif yang digunakan perusahaan untuk membedakan produk atau jasanya dari para pesaing melalui pemberian nilai tambah tertentu. Selaras dengan pendapat tersebut, Kotler dan Keller (2012) menyatakan bahwa fitur layanan berfungsi sebagai alat diferensiasi produk di pasar. Adapun indikator fitur layanan meliputi kemudahan akses informasi, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk (Wibowo, 2018).

**Hubungan Antar Variabel**

Berdasarkan perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan teknologi akan meningkatkan minat individu untuk menggunakan suatu sistem teknologi (Jogiyanto, 2008). Penelitian Muhammad Iqbal, Asyari Hasan, dan Iva Laili (2022) menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan perbankan digital, sedangkan penelitian Zenna Mya Eka Pratiwi (2016) menunjukkan hasil yang berbeda. Selain itu, penelitian Risa Aulia dan Adi Indradi Wazdi (2022) serta Sonia Devita Putri Cakra (2021) membuktikan bahwa persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Sementara itu, penelitian Mita Yuli Rahayu dan Ajeng Pipit Fitriani (2023) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, teknologi, resiko, dan fitur layanan diduga memiliki hubungan dan pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.




**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

**Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian dalam penelitian terbagi kedalam empat hipotesis, berikut:

$H_1$: Teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

$H_2$: Resiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

$H_3$: Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

$H_4$: Teknologi, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi, resiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian dilaksanakan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang berlokasi di Jalan Prof. KH. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM 3,5 Kota Palembang. Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang berdomisili di Kota Palembang pada tahun 2025 sebanyak 19.778 nasabah. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu langsung dengan responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna *mobile banking*.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen, yaitu teknologi (X1), resiko (X2), dan fitur layanan (X3), serta satu variabel dependen, yaitu minat nasabah (Y). Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh teknologi, resiko, dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta analisis koefisien determinasi ($R^2$) untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 25.0*.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi, resiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP

UIN Raden Fatah Palembang. Sehingga dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan *software SPSS 25.0*, sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **B** | **Std. Error** | **Beta** | **t** | **Sig.** |
| 1 | (Constant) | 0,135 | 0,155 | | 0,865 | 0,389 |
| | Teknologi ($X_1$) | 0,348 | 0,100 | 0,371 | 3,479 | 0,001 |
| | Resiko ($X_2$) | 0,249 | 0,077 | 0,283 | 3,247 | 0,002 |
| | Fitur Layanan ($X_3$) | 0,306 | 0,065 | 0,330 | 4,706 | 0,000 |
| | | **F** = 67,719 | | **Sig.F** = 0,000 | | |
| | | **R** = 0,891 | **R Square** = 0,794 | **Adjusted R Square** = 0,788 | | |

## Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 1, maka dapat disusun suatu persamaan regresi, sebagai berikut:

**Y = 0,135 + 0,348 X1 + 0,249 X2 + 0,306 X3**

Nilai konstanta sebesar 0,135, menunjukkan jika teknologi, resiko dan fitur layanan tidak ada atau bernilai 0 (nol), maka minat nasabah akan tetap sebesar 0,135.

Nilai koefisien teknologi sebesar 0,348, menunjukkan jika setiap kenaikkan satu satuan pada teknologi akan diikuti dengan kenaikkan minat nasabah sebesar 0,348. Artinya teknologi berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

Nilai koefisien resiko sebesar 0,249, menunjukkan jika setiap kenaikkan satu satuan pada resiko akan diikuti dengan kenaikkan minat nasabah sebesar 0,249. Artinya resiko berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

Nilai koefisien fitur layanan sebesar 0,306, menunjukkan jika setiap kenaikkan satu satuan pada fitur layanan akan diikuti dengan kenaikkan minat nasabah sebesar 0,306. Artinya fitur layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah.

## Uji t (Parsial)

Menentukan nilai $t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan (α) 10% = 0,1 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1. Maka : (df) = 0,1 (100-3-1) adalah 0,1 = 96, sehingga diperoleh $t_{tabel}$ = 1,660. Berdasarkan Tabel 1, maka hasil uji t dalam penelitian ini dapat dijelaskan, sebagai berikut:

Nilai $t_{hitung}$ teknologi sebesar 3,479 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 < 0,1 (signifikan), maka $H_{01}$ ditolak dan $H_{a1}$ diterima. Artinya teknologi berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Nilai $t_{hitung}$ resiko sebesar 3,247 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 < 0,1 (signifikan), maka $H_{02}$ ditolak dan $H_{a2}$ diterima. Artinya resiko berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Nilai $t_{hitung}$ fitur layanan sebesar 4,706 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 (signifikan), maka $H_{03}$ ditolak dan $H_{a3}$ diterima. Artinya fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Uji F (Simultan)**

Menentukan $F_{tabel}$ dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan (α) 10% = 0,1 dengan tingkat kebebasan (df) $v_1$= k-1 = 4-1 = 3, dan $v_2$ n-k = 100-4 = 96. Jadi nilai $F_{tabel}$ = 2,14.

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung}$ 123,596 > $F_{tabel}$ 2,14, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 (signifikan), maka $H_{04}$ ditolak dan $H_{a4}$ diterima. Artinya teknologi, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Koefisien Determinasi**

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat nilai *R Square* (Koefisien Determinasi) sebesar 0,794 atau 0,794 x 100% = 79,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel teknologi, resiko dan fitur layanan mampu mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang sebesar 79,4%. Sedangkan sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Teknologi terhadap Minat Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa teknologi memiliki nilai koefisien sebesar 0,348 yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara teknologi terhadap minat nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai $t_{hitung}$ teknologi sebesar 3,479 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 < 0,1 (signifikan), maka $H_{01}$ ditolak dan $H_{a1}$ diterima. Hasil ini membuktikan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil ini sejalan dengan teori yang kemukakan oleh Fatah (2018), teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa teknologi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sebab teknologi menggambarkan seberapa canggihnya *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dinilai oleh para nasabahnya, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi mereka, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Pengaruh Resiko terhadap Minat Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa resiko memiliki nilai koefisien sebesar 0,249 yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara resiko terhadap minat nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai $t_{hitung}$ resiko sebesar 3,247 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 < 0,1 (signifikan), maka $H_{02}$ ditolak dan $H_{a2}$ diterima. Hasil ini membuktikan bahwa resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil ini sejalan dengan teori yang kemukakan oleh Tatik (2013), resiko merupakan ketidakpastian yang akan dihadapi oleh nasabah ketika nasabah tidak mampu melihat kemungkinan yang akan terjadi akibat pengambilan keputusan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa resiko merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sebab resiko menggambarkan seberapa besarnya kemungkinan atau ketidakpastian yang akan diterima nasabah apabila *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, apakah dalam penggunaannya akan menimbulkan kerugian ataukah memberikan keuntungan, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut aman atau tidak memberikan resiko yang besar, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Pengaruh Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa fitur layanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,306 yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara fitur layanan terhadap minat nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai $t_{hitung}$ fitur layanan sebesar 4,706 > $t_{tabel}$ 1,660, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 (signifikan), maka $H_{03}$ ditolak dan $H_{a3}$ diterima. Hasil ini membuktikan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil ini sejalan dengan teori yang kemukakan oleh Tatik (2013), fitur layanan merupakan sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing. Melalui fitur perusahaan dapat menciptakan produk yang berbeda dengan kompetitor. Fitur layanan adalah karakteristik yang diciptakan oleh suatu perusahaan dalam suatu produk atau jasa yang diberikan kepada konsumennya dengan memberikan nilai tambah sebagai pembeda produk atau jasa yang diberikan kepada konsumennya dengan memberikan nilai tambah sebagai pembeda produk atau jasanya dari produk atau jasa pesaingnya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa fitur layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Sebab fitur layanan menggambarkan seberapa baiknya sarana atau fasilitas yang disediakan oleh *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan pelayanan digital kepada nasabahnya, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Pengaruh Teknologi, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai koefisien teknologi 0,348, resiko 0,249 dan fitur layanan 0,306 yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara teknologi, resiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai $F_{hitung}$ 123,596 > $F_{tabel}$ 2,14, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,1 (signifikan), maka $H_{04}$ ditolak dan $H_{a4}$ diterima. Artinya teknologi, resiko dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini juga dijelaskan oleh hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa variabel teknologi, resiko dan fitur layanan mampu mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang sebesar 79,4%. Hasil ini membuktikan bahwa teknologi, resiko dan fitur layanan dapat memberikan dampak yang besar dalam meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Teknologi menggambarkan seberapa canggihnya *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dinilai oleh para nasabahnya, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut dapat memberikan kemudahan bagi mereka, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Sedangkan resiko menggambarkan seberapa besarnya kemungkinan atau ketidakpastian yang akan diterima nasabah apabila *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, apakah dalam penggunaannya akan menimbulkan kerugian ataukah memberikan keuntungan, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut aman atau tidak memberikan resiko yang besar, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Begitu pun dengan fitur layanan menggambarkan seberapa baiknya sarana atau fasilitas yang disediakan oleh *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan pelayanan digital kepada nasabahnya, sehingga apabila nasabah menilai bahwa *mobile banking* tersebut dapat memberikan manfaat yang lebih, maka hal ini akan mendorong minat nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi, resiko, dan fitur layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas teknologi, pengelolaan resiko, dan pengembangan fitur layanan dapat mendorong peningkatan minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan hasil penelitian, Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang diharapkan terus meningkatkan kecanggihan teknologi aplikasi, memperkuat sistem keamanan serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital,

dan mengembangkan fitur layanan yang lebih lengkap sesuai kebutuhan pengguna, termasuk memperluas kerja sama dengan berbagai *marketplace*. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi, resiko, dan fitur layanan memberikan kontribusi sebesar 79,4% terhadap minat nasabah, sehingga masih terdapat peluang sebesar 20,6% bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi minat penggunaan *mobile banking*.

## REFERENSI


Agusty, F. (2019). *Mengenali perilaku konsumen*. Universitas Diponegoro.

Arifin, Z., & Setiawan, A. (2012). *Pengembangan pembelajaran aktif dengan ICT*. Skripta Media Creative.

Aulia, R., & Wazdi, A. I. (2022). Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* di Bank BSI KC Suniaraja Bandung. *Jurnal Dimamu, 1*(3), 56–68.

Arthur, J. K. (2008). *Dasar-dasar manajemen risiko*. Salemba Empat.

Cakra, S. D. P. (2021). Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat berkelanjutan menggunakan layanan *m-banking* PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Unit Tanggul Jember. *Jurnal Ekonomi Islam, 8*(1), 53–66.

Hanafi, M. (2011). *Manajemen risiko*. Sekolah Tinggi Manajemen YKPN.

Hilda, Az'Zahra, M., & Aryanti. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen aplikasi Go-Jek kategori Go-Ride (Studi kasus mahasiswa aktif di Kota Palembang). *Lentera Jurnal Manajemen, 2*(2), 1–12.

Hilda, Fitriana, N., & Riduwansah. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu ATM pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, dan Pajak, 1*(3), 30–40.

Hilda, Sari, I., & Fakhrina. (2023). Pemberdayaan masyarakat Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap pengentasan kemiskinan dalam perspektif *maqashid syariah*. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa, 1*(5), 296–307.

Hilda, Ridho, M., & Gustina, I. S. (2023). Pengaruh harga jual dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pondok NQ (Nurul Qomar) Seafood Kota Palembang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah, 1*(4), 156–166.

Hilda, Syintia, H., & Oki, S. R. (2025). Pengaruh kemudahan pengajuan, tingkat pendapatan, dan waktu pembiayaan terhadap keputusan nasabah mengajukan pembiayaan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah (Survei pada nasabah di Kecamatan Gandus). *Lentera Jurnal Manajemen, 3*(2), 1–13.

Jogiyanto, H. M. (2008). *Metodologi penelitian sistem informasi*. Andi Offset.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-14, Jilid 1). Indeks.

Maflikhah, N. (2015). Peran teknologi informasi pada niat untuk mendorong *knowledge sharing* karyawan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Universitas Sebelas Maret, 3*(1), 23–38.

Maharsi, S., & Mulyadi, Y. (2018). *Minat dan perilaku nasabah*. Rajagrafindo Persada.

Matnin, Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling of complaints* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Studi kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa, 6*(2), 93–102.

Prakosa, A. (2019). Analisis pengaruh persepsi teknologi dan persepsi risiko terhadap kepercayaan pengguna *m-banking*. *Jurnal Manajemen, 9*(2), 42–54.

Primbono, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan uang elektronik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 5*(2), 130–142.

Purwadi, F. D. (2014). *Pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, risiko, dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (Studi kasus pada nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rachmania, Hilda, & A'aliyah, R. (2024). Strategi Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) dalam pemberdayaan mustahik melalui program pelatihan pangkas rambut. *Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan, 2*(1), 31–36.

Rachmania, Hilda, & Lestari, A. D. (2024). Pengaruh pengelolaan dan pendistribusian dana zakat produktif terhadap pemberdayaan ekonomi mustahik pada Program Palembang Makmur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Palembang. *Jurnal Kajian Islam dan Sosial Keagamaan, 2*(1), 132–137.

Rachmania, Hilda, & Sobirin, M. W. (2023). Pengaruh pendapatan, pengetahuan, dan lingkungan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar zakat mal (Studi kasus Desa Telang Karya Kecamatan Muara Telang). *Jurnal Point Equilibrium Manajemen & Akuntansi, 6*(1), 15–37.

Rachmania, Hilda, & Wicaksana, F. (2024). Pengaruh profesionalisme dan kompetensi auditor internal terhadap kemampuan mendeteksi kecurangan (*fraud*) pada Bank Muamalat di Palembang. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi, 2*(2), 274–283.

Rachmania, Jaya, R. A., Apriani, S. H., & Rosyada, A. (2023). Analisis merger BNI Syariah menjadi BSI sebagai upaya memperkuat ekosistem ekonomi syariah. *Journal of IEB (Islamic Economics and Business), 2*(1), 36–46.

Rahayu, M. Y., & Fitriani, A. P. (2023). Pengaruh literasi digital, fitur layanan, dan *brand image* terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking* Muamalat di Ponorogo. *Journal of Islamic Banking and Finance, 2*(1), 56–68.

Ramaditya, M., & Wuryaningsih, R. (2018). Analisis pengaruh aplikasi *e-channel* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 15*(2), 61–78.

Sudjana, N., & Rifai, A. (2014). *Teknologi pengajaran*. Sinar Baru.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian administrasi: Dilengkapi dengan metode R&D*. Alfabeta.

Suryani, T. (2013). *Perilaku konsumen di era internet: Implikasinya pada strategi pemasaran*. Graha Ilmu.

Syukur, F. N. (2018). *Teknologi*. Rasail Media Group.

Tjiptono, F. (2018). *Manajemen pemasaran*. Andi.

Wibowo. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Alfabeta.

Zenna Mya Eka Pratiwi. (2016). Pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko, dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut Tulungagung. *Ekonomi dan Bisnis Islam, 3*(2).