



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE* *BANKING* BANK SYARIAH INDONESIA OLEH GENERASI Z



Disusun oleh:

Alfin Rizqi Fadhillah/2104411069

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE*
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA OLEH GENERASI Z**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik
Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Alfin Rizqi Fadhillah/2104411069

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfin Rizqi Fadhillah

NIM : 2104411069

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi Terapan ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 17 Juli 2025



Alfin Rizqi Fadhillah

NIM. 2104411069



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Alfin Rizqi Fadhillah
NIM : 2104411069
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Oleh Generasi Z

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. ()

Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 17 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Alfin Rizqi Fadhillah
Nomor Induk Mahasiswa : 2104411069
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia oleh Generasi Z

Disetujui oleh Pembimbing

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001

Diketahui oleh
Ketua Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.
NIP. 199201122018032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak henti-hentinya diberikan, terutama nikmat iman, islam, serta kesempatan untuk menuntut ilmu. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kita termasuk golongan yang mendapat syafaat beliau di hari akhir kelak.

Puji syukur atas kasih sayang-Nya serta petunjuk-Nya, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi terapan yang berjudul “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.” Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT serta dukungan, semangat, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tersayang, Bapak Syukur Saleh, Ibu Meidana, dan Kakak Annisa, serta segenap keluarga besar peneliti yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan baik secara moril maupun materil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi peneliti. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti sampaikan atas segala bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Teman-teman tersayang mandor goweng, yaitu Fikih, Diky, Bintang, Farros, Dimas, Hafiz, dan Akhdan yang telah menjadi teman baik dalam perjalanan ini. Terima kasih atas tawa, dukungan, kebersamaan, dan persahabatan yang saling menguatkan. Semoga pertemanan ini tetap abadi dan kelak dapat bertemu kembali dalam kesuksesan masing-masing.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2021, khususnya teman-teman BS 8B yang telah membantu peneliti dalam melewati masa perkuliahan.
8. Teman-teman Humas ForSEI, yaitu Affifah, Azkia, dan Gilang yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
9. Teman-teman organisasi ForSEI, khususnya dewan pengembangan insani kabinet Fadhillah. Terima kasih atas ilmunya, kerja keras, dan pengalamannya berharga yang telah kalian bagikan.
10. Seluruh pihak yang telah membantu, memberikan semangat dan doanya kepada peneliti yang tidak dapat peneliti sampaikan satu per satu namun tidak mengurangi rasa hormat peneliti.

Dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, serta sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi semua pihak yang membacanya.

Depok, 17 Juli 2025

Alfin Rizqi Fadhillah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfin Rizqi Fadhillah
NIM : 2104411069
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengemban ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Oleh Generasi Z.”

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 17 Juli 2025

Yang menyatakan

Alfin Rizqi Fadhillah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Alfin Rizqi Fadhilah
Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Oleh Generasi Z

ABSTRAK

Perkembangan transformasi digital telah mendorong perbankan syariah, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk mengembangkan layanan *Mobile Banking*. Namun, tingkat penggunaan layanan ini masih belum optimal di kalangan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* oleh Generasi Z di wilayah Jabodetabek. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode PLS-SEM, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*. Kedua variabel tersebut, baik secara individu maupun bersama-sama, terbukti memengaruhi keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital perbankan syariah. Temuan ini memperkuat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah diperluas, yang menekankan pentingnya faktor psikologis seperti rasa aman dan kepercayaan dalam mendorong adopsi teknologi keuangan. Penelitian ini merekomendasikan agar BSI terus meningkatkan keamanan digital, memperkuat transparansi layanan, serta mengembangkan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup Generasi Z. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kemudahan penggunaan, manfaat, atau pengaruh media sosial guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku pengguna *Mobile Banking* syariah.

Kata Kunci: persepsi keamanan, kepercayaan, keputusan penggunaan, *mobile banking*, bank syariah indonesia, generasi z.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Alfin Rizqi Fadhilah
Islamic Finance and Banking Study Program

The Effect of Security Perception and Trust on the Decision to Use Mobile Banking Services of Bank Syariah Indonesia by Generation Z

ABSTRACT

The growth of digital transformation has encouraged Islamic banking institutions, including Bank Syariah Indonesia (BSI), to develop mobile banking services. However, the level of user adoption remains suboptimal among customers. This study aims to analyze the influence of perceived security and trust on the decision to use mobile banking among Generation Z in the Jabodetabek area. Using a quantitative approach with the PLS-SEM method, the findings reveal that both perceived security and trust have a positive and significant influence on the decision to use mobile banking. These variables, both individually and jointly, are proven to affect users' decisions in adopting Islamic digital banking services. The results reinforce the extended Technology Acceptance Model (TAM), which highlights the importance of psychological factors such as a sense of security and trust in encouraging the adoption of financial technology. This study recommends that BSI continue to improve digital security, enhance service transparency, and develop features that align with the needs and lifestyles of Generation Z. Future researchers are encouraged to include additional variables such as ease of use, perceived usefulness, or social media influence to gain a more comprehensive understanding of mobile banking user behavior in the Islamic context.

Keywords: *perceived security, trust, usage decision, mobile banking, bank syariah indonesia, generation z.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Keputusan Penggunaan	9
2.2 Persepsi Keamanan	11
2.3 Kepercayaan	13
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Penelitian	22
2.6 Hipotesis	22
2.6.1 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	22
2.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	23
2.6.3 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Definisi Operasional Variabel	26
3.7 Metode Analisis Data	29
3.7.1 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	30
3.7.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	33
4.1.2 Gambaran Umum Responden	35
4.1.3 Analisis Deskriptif	42
4.1.3.1 Analisis Deskriptif pada Variabel Persepsi Keamanan.....	43
4.1.3.2 Analisis Deskriptif pada Variabel Kepercayaan	43
4.1.3.3 Analisis Deskriptif pada Variabel Keputusan Penggunaan	44
4.1.4 Analisis Data	44
4.1.4.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.1.4.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	52
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan	53
4.2.3 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	54
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	56
BAB 5 PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pre-Test	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pre-Test	34
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Domisili	40
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Domisili	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Deskriptif	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Outer Loading	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji AVE	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Cross loading</i>	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji R-Square	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji F-Square	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Penelitian Melalui <i>Bootstrapping</i>	51



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	36
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir	38
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	39
Gambar 4. 5 Domisili Responden.....	40
Gambar 4. 6 Pendapatan Responden.....	41





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner	70
Lampiran 3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Pre-Test.....	81
Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	82
Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Model Struktural (Inner Model).....	83





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem layanan keuangan di berbagai sektor, termasuk industri perbankan di Indonesia. Inovasi layanan berbasis teknologi, seperti *mobile banking*, kini menjadi sarana utama masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, efisien, dan fleksibel. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (2024), volume transaksi *mobile banking* perbankan sepanjang Januari hingga September 2024 mencapai 14,09 miliar, meningkat sebesar 68,5% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Nilai transaksinya juga tumbuh signifikan sebesar 71,8% secara tahunan, mencapai Rp16.725 triliun. Bahkan, Bank Indonesia memproyeksikan bahwa hingga akhir 2024, volume transaksi *mobile banking* akan mencapai 20,56 miliar dengan nilai transaksi sebesar Rp24.486,8 triliun, mencerminkan pertumbuhan tahunan sebesar 47,1% (Bank Indonesia, 2024). Peningkatan ini menunjukkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dalam kehidupan finansial sehari-hari.

Tingginya antusiasme masyarakat terhadap layanan keuangan digital menjadikan sektor perbankan sebagai salah satu industri yang paling mencerminkan keberhasilan adopsi teknologi dalam aktivitas finansial sehari-hari. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, kini menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan lebih dari 20 juta nasabah dan jangkauan layanan di seluruh provinsi (BSI, 2024). BSI juga menempati peringkat ketujuh dalam industri perbankan nasional. Meski demikian, pangsa pasar perbankan syariah nasional masih berkisar 7,44% dari total industri perbankan (OJK, 2025), sehingga dibutuhkan strategi digitalisasi yang lebih agresif untuk meningkatkan daya saing. Optimalisasi layanan *mobile banking* menjadi langkah penting dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di era transformasi digital.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi BSI adalah rendahnya tingkat penggunaan layanan digital oleh nasabah. Hingga akhir 2024, dari lebih dari 20 juta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

nasabah, hanya sekitar 7,12 juta yang tercatat sebagai pengguna aktif aplikasi BSI *Mobile* atau sekitar 35,6% dari total nasabah (BSI, 2024). Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa adopsi layanan *mobile banking* belum merata, terutama di kalangan generasi muda. Dalam konteks persaingan dengan bank digital dan konvensional, rendahnya partisipasi ini dapat menghambat keberhasilan transformasi digital BSI.

Generasi Z yaitu individu kelahiran 1997–2012, dikenal sebagai generasi yang akrab dengan teknologi dan cenderung mengadopsi gaya hidup *cashless* sejak usia muda (Perdana, 2022). Mereka memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan, keamanan, dan kemudahan layanan keuangan digital. Dalam konteks ini, faktor psikologis seperti persepsi keamanan dan kepercayaan menjadi aspek penting dalam pengambilan keputusan mereka. Sayangnya, kepercayaan terhadap layanan digital BSI sempat terganggu akibat insiden kebocoran data pada Mei 2023, di mana informasi nasabah tersebar di *dark web* (Syarifah & Astuti, 2023). Ditambah dengan gangguan sistem dan *downtime* yang berulang (Fauzi, 2023), kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terhadap keamanan dan keandalan layanan BSI *Mobile*. Bagi Generasi Z, keandalan dan keamanan digital merupakan syarat utama dalam memilih platform keuangan. Ketika ekspektasi ini tidak terpenuhi, potensi adopsi layanan digital menjadi rendah.

Untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking* oleh Generasi Z, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012) menjadi kerangka teoritis yang relevan. Teori ini menekankan bahwa perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa konstruk utama seperti *behavioral intention*, *use behavior*, *habit*, dan *facilitating conditions*. Dalam konteks layanan digital, niat dan kebiasaan penggunaan dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan, dapat diakses dengan dukungan yang memadai, serta sesuai dengan kebiasaan mereka dalam berteknologi.

Meskipun persepsi keamanan dan kepercayaan tidak termasuk dalam konstruk utama UTAUT2, berbagai studi kontemporer telah mengintegrasikan keduanya sebagai variabel eksternal penting yang dapat memengaruhi niat serta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perilaku penggunaan teknologi. Persepsi keamanan mencakup pandangan pengguna terhadap kemampuan sistem digital dalam melindungi data pribadi, menjamin keamanan transaksi, serta menjaga keandalan operasional teknologi (Stewart & Jürjens, 2018). Sementara itu, kepercayaan dipahami sebagai keyakinan terhadap integritas, keandalan, dan konsistensi penyedia layanan digital dalam memenuhi janji dan harapan penggunanya (Flavián & Guinalíu, 2006). Menurut Alalwan, Dwivedi, Rana, dan Williams (2018), keamanan dan kepercayaan merupakan faktor psikologis utama yang dapat memengaruhi niat perilaku pengguna dalam mengadopsi *Mobile Banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun suatu layanan digital memiliki fitur yang canggih, pengguna tetap akan mempertimbangkan seberapa aman data dan transaksi mereka serta sejauh mana mereka percaya terhadap penyedia layanan. Oleh karena itu, aspek psikologis ini menjadi hal utama dalam menentukan keputusan penggunaan teknologi, terutama di sektor keuangan berbasis digital. Dalam konteks *Mobile Banking* syariah seperti BSI, kedua faktor ini menjadi sangat krusial dalam membentuk niat penggunaan dan pada akhirnya memengaruhi keputusan aktual pengguna, khususnya Generasi Z yang sangat kritis terhadap aspek keamanan digital dan reputasi lembaga keuangan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan kepada Generasi Z pengguna *Mobile Banking* BSI di wilayah Jabodetabek, ditemukan bahwa meskipun mayoritas responden telah menggunakan layanan tersebut selama lebih dari enam bulan, masih terdapat variasi persepsi terhadap aspek keamanan dan kepercayaan. Beberapa responden menyatakan merasa aman dan percaya terhadap sistem *Mobile Banking* BSI, namun sebagian lainnya menunjukkan keraguan terkait perlindungan data dan kestabilan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan masih menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking* syariah, khususnya di kalangan generasi muda. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI oleh Generasi Z.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam menganalisis hubungan antara persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap tingkat penggunaan layanan *mobile*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

banking BSI oleh Generasi Z di wilayah Jabodetabek. Sebagian besar studi sebelumnya telah menyoroti pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap adopsi layanan digital, sebagian besar masih terfokus pada lembaga perbankan konvensional. Penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan kedua variabel ini dalam konteks perbankan syariah digital masih sangat terbatas, terlebih jika menasar segmen Generasi Z. Rahmadhani dan Suroso (2021) serta Putri dan Rahayu (2024) menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan manfaat digital *banking* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan. Namun demikian, belum banyak studi yang menelusuri sejauh mana persepsi keamanan dan kepercayaan secara simultan memengaruhi tingkat penggunaan *Mobile Banking* di lingkungan bank syariah, khususnya oleh Generasi Z di wilayah Jabodetabek.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi adopsi layanan keuangan digital. Adilah (2023) menemukan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia, meskipun risiko keamanan tidak selalu menunjukkan pengaruh langsung. Sementara itu, Putri et al. (2024) menyatakan bahwa persepsi keamanan dan manfaat layanan digital turut memengaruhi keputusan penggunaan QRIS oleh Generasi Z, menandakan bahwa dimensi psikologis memegang peran penting dalam adopsi teknologi keuangan.

Penelitian ini difokuskan pada Wilayah yang berdomisili di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Jabodetabek dipilih karena memiliki tingkat penetrasi teknologi tertinggi di Indonesia, serta merupakan pusat ekonomi, pendidikan, dan tempat tinggal mayoritas Generasi Z. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat adopsi internet dan literasi digital di Jabodetabek berada di atas rata-rata nasional. Kondisi ini menjadikan Jabodetabek sebagai wilayah yang representatif dalam mengukur penerimaan dan efektivitas layanan digital perbankan syariah, termasuk penggunaan layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh BSI.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan fenomena tersebut dan celah penelitian yang ada, studi ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BSI oleh Generasi Z. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia oleh Generasi Z” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur perbankan syariah digital, serta menawarkan rekomendasi praktis bagi BSI dalam meningkatkan adopsi layanan digital di kalangan generasi muda muslim.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, meskipun adopsi layanan keuangan digital di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang pesat, Bank Syariah Indonesia (BSI) masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan tingkat penggunaan *Mobile Banking* oleh nasabahnya, khususnya di kalangan Generasi Z., menunjukkan kesenjangan antara jumlah nasabah dan pemanfaatan layanan digital. Kondisi ini diperburuk oleh berbagai gangguan layanan dan insiden keamanan digital, seperti kebocoran data nasabah dan gangguan sistem, yang mengganggu persepsi keamanan serta beresiko menurunkan kepercayaan publik terhadap BSI. Padahal, Generasi Z sebagai digital-native memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan, kenyamanan, serta keamanan dalam mengakses layanan finansial berbasis teknologi. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan generasi muda yang berbasis digital dengan kinerja layanan digital BSI saat ini. Gap fenomena ini dapat berdampak langsung pada menurunnya keputusan Generasi Z untuk menggunakan *mobile banking* BSI, karena aspek persepsi keamanan dan kepercayaan yang tidak terpenuhi dapat menjadi penghambat utama dalam proses pengambilan keputusan mereka sebagai konsumen layanan keuangan digital syariah.

Selain adanya kesenjangan fenomena dalam penggunaan *mobile banking* BSI oleh Generasi Z, terdapat pula gap penelitian yang perlu ditelusuri lebih lanjut. Sebagian besar studi sebelumnya masih berfokus pada bank konvensional dan belum secara spesifik mengkaji layanan *mobile banking* dalam konteks perbankan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

syariah, khususnya pada Generasi Z yang memiliki karakteristik *digital-native* dan menjadi pengguna dominan layanan finansial berbasis teknologi. Selain itu, hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan juga menunjukkan inkonsistensi; beberapa menyatakan adanya pengaruh signifikan, sementara yang lain tidak. Kondisi ini memperkuat urgensi penelitian dalam konteks yang lebih spesifik, yaitu layanan *Mobile Banking* BSI di wilayah Jabodetabek. Oleh karena itu, studi ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BSI oleh Generasi Z.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dengan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan inti pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI?
3. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan secara simultan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang serta rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI.
3. Menganalisis sejauh mana persepsi keamanan dan kepercayaan secara bersama mempengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking* BSI.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberi literatur di bidang perbankan syariah dengan menggali keterkaitan antara persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*. Hal ini dapat memperkaya teori keputusan penggunaan dan memahami perilaku nasabah.
- b. Penelitian ini dapat memperkaya literatur perilaku konsumen khususnya dalam konteks layanan perbankan berkelanjutan. Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya mengenai rujukan variabel yang mempengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking* di perbankan syariah

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini membantu menganalisis pengaruh persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan analisis tersebut, BSI dapat mengambil strategi untuk meningkatkan penggunaan *Mobile Banking*.
- b. Bagi Penulis, penelitian ini memberi pengetahuan, pemahaman, wawasan, dan menjadi salah satu media untuk melatih, mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan serta cara berpikir secara ilmiah sehingga peneliti mendapatkan ilmu bermanfaat mengenai keputusan nasabah yang dipengaruhi faktor persepsi keamanan dan kepercayaan pada perbankan syariah, khususnya di BSI.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca mengenai penulisan penelitian. Adapun penelitian skripsi ini digolongkan menjadi 5 bab yang mempunyai isi beberapa subbab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

Penulisan menjelaskan masalah penelitian yang akan dibahas serta latar belakang, rumusan masalah yang mejadi landasan atau rangkuman permasalahan yang terjadi pada judul skripsi, pertanyaan, tujuan, serta manfaat penelitian pada sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Penulis ini menguraikan teori teori serta kaidah literatur terkait dengan judul skripsi yang dibuat. Serta mencantumkan sejumlah data penelitian terdahulu dalam kerangka pemikiran teoritis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mempunyai isi terkait jenis penelitian, objek penelitian, metode analisis dari data yang akan diteliti penulis untuk mengolah data yang diperoleh.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis menjabarkan terkait hasil penelitian dan pembahasannya, Bab ini menjelaskan analisis data serta pandangan hasil dari penelitian yang dilaksanakan penulis.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini merupakan isi kesimpulan yang di dapat menurut isi penelitian serta memuat saran rekomendasi yang dapat mempunyai guna untuk penelitian berikutnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian data dalam skripsi berjudul “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Oleh Generasi Z”, yang dilakukan selama kurang lebih 4 bulan dan diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia oleh Generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula keputusan mereka untuk menggunakan *Mobile Banking*. Generasi Z, meskipun terbiasa dengan teknologi, tetap memperhatikan aspek keamanan data dan transaksi digital saat memilih layanan perbankan. Indikator yang paling berpengaruh antara lain jaminan keamanan saat login dan kepercayaan terhadap sistem perlindungan data oleh pihak bank.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia oleh Generasi Z. Kepercayaan merupakan faktor yang sangat dominan dalam menentukan keputusan penggunaan. Pengguna yang merasa yakin terhadap reputasi, integritas, dan profesionalisme BSI cenderung lebih bersedia menggunakan layanan *Mobile Banking*. Indikator dengan nilai paling tinggi adalah keyakinan bahwa bank akan menjaga privasi dan menjalankan tanggung jawab secara etis.
3. Persepsi Keamanan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut mampu menjelaskan keputusan penggunaan *Mobile Banking* oleh Generasi Z secara signifikan. Artinya, kombinasi antara keyakinan terhadap keamanan sistem dan kepercayaan pada lembaga keuangan memberikan kontribusi besar dalam mendorong adopsi layanan digital ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa saran yang perlu penulis sampaikan untuk dijadikan masukan yang membangun bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan juga untuk penelitian selanjutnya,

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan Untuk Bank Syariah Indonesia:
 - a. Bank Syariah Indonesia disarankan untuk meningkatkan edukasi dan transparansi terkait sistem keamanan siber yang diterapkan dalam aplikasi Mobile Banking. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi, video edukatif di aplikasi, atau notifikasi berkala yang menjelaskan fitur keamanan seperti enkripsi data, firewall, dan sistem deteksi intrusi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, khususnya Generasi Z, terhadap kesiapan BSI dalam menangkal potensi serangan digital. .
 - b. Bank Syariah Indonesia perlu lebih aktif melibatkan nasabah dalam pengembangan layanan dengan melakukan survei kebutuhan, forum diskusi digital, atau fitur feedback langsung di aplikasi. Dengan mendengarkan aspirasi pengguna, BSI dapat menyesuaikan produk dan fitur agar lebih relevan dan bermanfaat, serta memperkuat citra sebagai bank yang peduli terhadap kepentingan nasabah..
 - c. Bank Syariah Indonesia disarankan untuk mendorong frekuensi penggunaan layanan dengan memberikan reward bagi pengguna aktif, seperti cashback, poin loyalitas, atau promosi eksklusif untuk transaksi tertentu. Selain itu, penyederhanaan *user interface* dan peningkatan kecepatan transaksi juga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi secara rutin melalui aplikasi. .
2. Berdasarkan hasil penelitian, untuk peneliti selanjutnya disarankan:
 - a. Disarankan agar peneliti menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking*, seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), risiko privasi, atau pengaruh media sosial.

- b. Penelitian di masa depan dapat mengadopsi metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, guna menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, dan motivasi pengguna *Mobile Banking*.
- c. Penelitian juga dapat memperluas cakupan dengan mempertimbangkan perbedaan segmentasi pengguna, seperti tingkat pendidikan, pendapatan, pekerjaan, atau daerah domisili, agar diperoleh pemahaman yang lebih spesifik terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *Mobile Banking* di berbagai kelompok masyarakat.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, F., & Salsabilla, N. (2024). Pengaruh nilai-nilai syariah terhadap kepercayaan dalam penggunaan *Mobile Banking* syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 12(1), 45-59.
- Adilah, R. (2023). Pengaruh Risiko Keamanan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Syariah Indonesia Mobile: Studi Kasus pada Generasi Z di Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 120-135.
- Bank Indonesia. (2024). Statistik Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah. Bank Indonesia.
- Beauty, A., Mufidta, F., & Urumsah, D. (2023). E-Trust dalam penggunaan *Mobile Banking* syariah: Faktor pendorong utama. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(3), 299-312.
- Fadilah, R., & Maulida, F. (2023). Pengaruh persepsi keamanan terhadap loyalitas pengguna *Mobile Banking* di era digital. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(1), 77-90.
- Fauzi, A. (2023). BSI Kembali Alami Gangguan Layanan: Dampak dan Solusi. *Bisnis Indonesia Online*.
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601-620.
- Ge, X., et al. (2023). Trust and security perceptions in *Mobile Banking* adoption. *Journal of Strategic Management Studies*, 14(1), 62-75.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2019). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lestari, R. A., & Hidayat, R. (2022). Perilaku keputusan penggunaan *Mobile Banking* di era digital. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 20(2), 145-160.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- OJK. (2025). Statistik Perbankan Syariah 2025. Otoritas Jasa Keuangan.
- Perdana, R. (2022). Generasi Z dan adopsi teknologi finansial di Indonesia. *Jurnal*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian Komunikasi, 23(1), 77–89.

- Poromatikul, K., Techapichetvanich, K., & Phon-Amnuaisuk, S. (2022). Trust transfer in *Mobile Banking* adoption: Moderating roles of perceived risk and social influence. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), Article 292.
- Putri, T., & Rahayu, Y. S. (2024). Pengaruh keamanan, kepercayaan, dan risiko terhadap penggunaan layanan *Mobile Banking* pada mahasiswa di Kota Malang. *Jurnal Keuangan Digital*, 8(1), 24–39.
- Rahmadhani, T., & Suroso, A. (2021). Pengaruh keamanan dan manfaat terhadap adopsi teknologi *Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Teknologi*, 9(2), 130–145.
- Ramadhani, D., & Fauzan, M. (2021). Persepsi keamanan dan penggunaan *Mobile Banking* di kalangan generasi milenial. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 112–123.
- Rismaya, I. (2024). Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Tesis, IAIN Kediri.
- Setiabudhi, R., et al. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif: Aplikasi PLS-SEM. Rajawali Pers.
- Stewart, K., & Jürjens, J. (2018). Security and privacy for m-banking apps: A systematic literature review. *Journal of Information Security*, 9(2), 33–46.
- Syarifah, N., & Astuti, D. (2023). Kebocoran Data BSI dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Nasabah. *Jurnal Keamanan Siber*, 6(1), 45–58.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Wahyudi, A., & Lestari, S. (2022). Pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi digital banking. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(1), 60–75.
- Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BCA di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 9(1), 70–85.
- Wulandari, A., & Prasetyo, H. (2022). Pengaruh reputasi dan pengalaman pengguna terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking*. *Jurnal Inovasi Digital*, 7(3), 101–117.
- Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2009). Multi-dimensional role of trust in Internet banking adoption. *The Service Industries Journal*, 29(5), 591–605.



LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Yth. Sdr/i Responden,

Perkenalkan, saya Alfin Rizqi Fadhillah, mahasiswi tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dengan judul:

“Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Oleh Generasi Z”

Dengan ini, saya memohon kesediaan Sdr/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner dalam rangka mendukung kelancaran penelitian ini. Waktu pengisian diperkirakan sekitar 3–5 menit. Seluruh jawaban Sdr/i akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Adapun kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Berdomisili di wilayah Jabodetabek
2. Generasi Z yang berusia 17 s/d 27 tahun
3. Pernah dan aktif menggunakan Mobile Banking BSI lebih dari 6 bulan terakhir

Saya sangat menghargai waktu dan partisipasi Sdr/i. Semoga kontribusi ini membawa manfaat serta menjadi amal kebaikan bagi Sdr/i. Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN I: Tahap *Screening*

Jika jawaban Anda terhadap pernyataan di bawah ini adalah "**Ya**", maka Anda **dapat melanjutkan** ke pernyataan berikutnya. Namun, jika jawabannya "**Tidak**", maka Anda **tidak dapat melanjutkan** ke pernyataan selanjutnya.

1. Apakah anda pernah dan aktif menggunakan *Mobile Banking* BSI?
 - ☐ Iya
 - ☐ Tidak (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini)
2. Sudah berapa lama Anda aktif menggunakan *Mobile Banking* BSI?
 - ☐ > 6 bulan
 - ☐ < 6 bulan (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner ini)
3. Asal Domisili
 - ☐ Jakarta
 - ☐ Bogor
 - ☐ Depok
 - ☐ Tangerang
 - ☐ Bekasi
 - ☐ Luar Jabodetabek (Jika memilih ini, maaf Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner)

BAGIAN 2: Informasi Responden

Semua informasi yang Anda berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan penelitian.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban
1	Nama Lengkap	
2	Jenis Kelamin	Laki - laki
		Perempuan
3	Usia	17-19 tahun
		20-22 tahun
		23-25 tahun
		26-27 tahun



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat
		SMP/Sederajat
		SMA/SMK/Sederajat
		Diploma (D1/D2/D3)
		Sarjana (S1/D4)
		Pascasarjana (S2/S3)
5	Pekerjaan Saat Ini	Pelajar/Mahasiswa
		Karyawan Swasta
		Wiraswasta/Pengusaha
		Freelancer/Pekerja Lepas
		Belum Bekerja
		Lainnya
6	Jumlah Pendapatan/Uang Saku Anda Perbulan	< Rp1.000.000
		Rp1.000.00 - Rp3.000.000
		Rp3.000.00 - Rp5.000.000
		> Rp5.000.000

BAGIAN 3: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Persepsi Keamanan (X1)

Persepsi Keamanan penilaian yang merujuk pada pandangan atau keyakinan subjektif dari Generasi Z terhadap tingkat keamanan yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking* BSI dalam melindungi data pribadi, informasi keuangan, dan transaksi digital penggunanya.

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya merasa informasi pribadi saya terlindungi saat menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI				
2	Saya percaya <i>Mobile Banking</i> BSI menjaga kerahasiaan seluruh data pribadi saya secara konsisten				
3	Saya yakin transaksi yang saya lakukan melalui <i>Mobile Banking</i> BSI berlangsung secara aman				
4	Saya merasa fitur keamanan saat bertransaksi di <i>Mobile Banking</i> BSI bekerja dengan baik				
5	Saya yakin sistem teknologi yang digunakan oleh <i>Mobile Banking</i> BSI dapat beroperasi dengan stabil				
6	Saya merasa <i>Mobile Banking</i> BSI memiliki perlindungan teknologi yang dapat mencegah sistem error				
7	Saya percaya <i>Mobile Banking</i> BSI dapat melindungi saya dari kejahatan digital				
8	Saya yakin <i>Mobile Banking</i> BSI telah menyiapkan sistem pertahanan terhadap serangan siber				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN 4: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Kepercayaan (X2)

Kepercayaan merujuk pada penilaian responden terhadap tingkat keyakinan mereka bahwa *Mobile Banking* BSI merupakan layanan yang andal, jujur, dan mampu menjalankan fungsi perbankan secara profesional dan sesuai prinsip syariah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya percaya BSI memiliki kemampuan teknis yang baik dalam mengelola layanan <i>Mobile Banking</i>				
2	Saya yakin BSI mampu menyelesaikan masalah teknis yang terjadi pada <i>Mobile Banking</i> BSI				
3	Saya percaya BSI menjalankan layanan <i>Mobile Banking</i> dengan jujur				
4	Saya yakin BSI bersikap transparan kepada nasabahnya				
5	Saya merasa BSI peduli terhadap kebutuhan saya sebagai pengguna <i>Mobile Banking</i>				
6	Saya percaya BSI berusaha memberikan layanan yang bermanfaat sesuai dengan kepentingan pengguna				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN 5: Pernyataan Inti

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

Terima kasih telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia. Tidak ada jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pendapat anda.

Skala Penelitian

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari poin 1-4

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Keputusan Penggunaan (Y)

Keputusan penggunaan adalah penilaian responden mengenai intensi dan tindakan nyata mereka dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI, baik saat ini maupun di masa mendatang

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya akan menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI secara berkelanjutan untuk transaksi keuangan				
2	Saya ingin terus menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI karena memudahkan aktivitas finansial saya				
3	Saya menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI secara rutin dalam kehidupan sehari-hari				
4	Saya sering menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI untuk berbagai transaksi keuangan				
5	Saya merasa menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI sudah menjadi kebiasaan saya				
6	Saya menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI secara spontan tanpa perlu mempertimbangkan alternatif lain				

BAGIAN 6: Penutup

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan waktu yang Anda luangkan untuk mengisi kuesioner ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi penelitian saya. Semoga Anda selalu diberikan kesehatan dan Allah SWT senantiasa membalas kebaikan Anda dengan pahala berlimpah.



Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Persepsi Keamanan (X1)								
No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8
1	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	4	3	2	2	3	2
4	3	3	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	2	3	3
10	4	3	3	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	4	3	3	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	4	2	3	4	4
19	3	3	3	3	4	4	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	3	2	2	2
27	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Persepsi Keamanan (X1)								
No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8
29	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	4	3	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	3	3	3	4
36	4	4	3	4	3	4	4	3
37	3	3	3	2	3	3	2	3
38	4	4	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	3	3	3	3	3
41	3	3	4	4	4	3	4	3
42	3	4	3	4	3	3	4	3
43	3	3	4	3	4	3	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	2	3	2	3	3
48	4	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	3
50	3	4	4	3	3	4	3	3
51	4	3	4	4	4	3	3	4
52	4	4	4	4	3	4	4	3
53	3	4	4	3	3	4	3	3
54	3	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Persepsi Keamanan (X1)								
No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8
58	4	4	4	3	4	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	2
60	4	3	3	3	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	2	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	3
65	3	4	3	3	3	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	2	2	4	2	3	4	4
68	3	3	3	3	3	2	3	2
69	3	3	3	3	4	4	3	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3
71	3	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	3	3	3	3
73	4	3	4	4	4	3	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	3	2	2	2
77	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	2	3	3	3
80	3	4	4	3	3	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	3	2	1	3	3
83	4	4	4	3	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	3	2	3	4
86	4	4	3	4	3	4	4	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Persepsi Keamanan (X1)								
No	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PK7	PK8
87	2	3	3	2	1	3	2	3
88	4	4	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	3	2	2	3	2
91	3	3	4	4	4	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	4	3
93	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	3	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	2	2	3	2	2	3	2	1
98	4	4	4	3	4	4	4	4
99	3	4	4	3	3	4	3	3
100	4	4	4	3	4	4	4	3

Kepercayaan (X2)						
No	K1	K2	K3	K4	K5	K6
1	3	4	3	4	4	3
2	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	3	3
7	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	3
9	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kepercayaan (X2)						
No	K1	K2	K3	K4	K5	K6
13	3	3	3	3	2	3
14	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4
17	3	2	3	2	2	4
18	4	3	4	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3
20	3	3	4	4	3	3
21	4	4	4	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3
23	4	4	4	4	3	4
24	4	3	4	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3
26	3	2	2	2	2	2
27	3	3	3	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3
33	3	4	4	4	4	3
34	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4
36	3	4	3	4	4	4
37	2	4	2	3	3	2
38	3	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	3	3	3
41	3	2	3	3	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kepercayaan (X2)						
No	K1	K2	K3	K4	K5	K6
42	4	4	4	4	3	4
43	3	3	4	3	3	3
44	4	3	4	4	4	4
45	3	4	3	3	3	3
46	3	4	3	4	4	4
47	3	3	3	3	3	2
48	4	4	4	4	4	3
49	4	4	3	4	4	3
50	3	4	3	3	3	2
51	4	4	4	4	3	3
52	3	4	3	4	4	4
53	3	3	3	3	4	3
54	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	3
59	3	4	3	3	3	3
60	4	4	3	4	2	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3
63	3	3	3	3	2	3
64	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4
67	3	2	3	2	2	4
68	4	3	4	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kepercayaan (X2)						
No	K1	K2	K3	K4	K5	K6
71	4	4	4	3	4	4
72	3	3	4	3	3	3
73	4	4	4	4	3	4
74	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3
76	3	2	2	2	2	2
77	3	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	3	3
80	3	3	3	3	4	3
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3
83	3	4	4	4	4	3
84	4	3	4	4	4	4
85	4	4	4	3	3	4
86	3	4	3	4	4	4
87	2	3	2	3	2	1
88	3	4	4	4	4	4
89	4	4	3	3	4	3
90	4	3	4	3	3	3
91	2	2	3	2	3	4
92	4	4	4	4	3	4
93	3	3	4	3	3	3
94	4	3	4	4	4	4
95	3	3	3	2	2	1
96	3	4	3	4	4	4
97	3	3	3	2	3	2
98	4	4	4	4	4	3
99	3	4	3	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kepercayaan (X2)						
No	K1	K2	K3	K4	K5	K6
100	4	4	3	4	4	3

Keputusan Penggunaan (Y)						
No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
1	3	3	3	2	3	4
2	3	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3
10	2	3	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4
17	3	4	2	2	3	3
18	3	2	1	3	4	4
19	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Penggunaan (Y)						
No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
25	3	3	3	3	3	3
26	2	2	2	2	2	2
27	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	4
30	4	3	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3
32	3	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	4
35	3	4	3	4	4	4
36	4	3	4	4	3	3
37	2	3	3	4	2	3
38	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	3	3	3
41	3	4	4	2	3	3
42	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4
45	3	3	4	3	3	3
46	4	4	4	4	3	3
47	3	3	3	3	2	3
48	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	4
50	4	4	4	4	3	3
51	3	4	4	3	4	3
52	4	3	4	3	3	4
53	4	3	4	3	3	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Penggunaan (Y)						
No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
54	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	4	3
60	3	4	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3
63	3	3	2	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4
67	3	4	2	2	3	3
68	3	3	3	3	4	4
69	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3
73	3	4	3	4	4	4
74	2	3	3	3	4	4
75	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2
77	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	4
80	4	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3
82	3	3	4	3	3	3



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Penggunaan (Y)						
No	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6
83	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	3	3	4
85	3	4	3	3	4	4
86	4	3	4	3	3	3
87	2	1	3	2	2	3
88	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	1	2	3
91	3	4	4	2	3	3
92	1	2	3	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4
95	3	3	4	3	3	3
96	4	4	4	4	3	3
97	3	3	3	2	2	3
98	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	3	3	4
100	4	4	4	4	3	3



Outer Loadings

Outer Loadings

	kepercayaan	keputusan penggunaan	persepsi keamanan
K1	0.719		
K2	0.734		
K3	0.716		
K4	0.713		
K5	0.763		
K6	0.733		
KP1		0.782	
KP2		0.775	
KP3		0.769	
KP4		0.741	
KP5		0.749	
KP6		0.774	
PK1			0.730
PK2			0.746
PK3			0.763
PK4			0.743
PK5			0.780
PK6			0.768
PK7			0.762
PK8			0.765

Uji Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
kepercayaan	0.826	0.833	0.872	0.533
keputusan penggunaan	0.858	0.859	0.894	0.585
persepsi keamanan	0.893	0.895	0.914	0.571

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test*



Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Outer Loadings

	kepercayaan	keputusan penggunaan	persepsi keamanan
K1	0.742		
K2	0.752		
K3	0.748		
K4	0.715		
K5	0.768		
K6	0.730		
KP1		0.758	
KP2		0.787	
KP3		0.721	
KP4		0.745	
KP5		0.787	
KP6		0.745	
PK1			0.753
PK2			0.755
PK3			0.719
PK4			0.776
PK5			0.792
PK6			0.723
PK7			0.798
PK8			0.751

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
kepercayaan	0.838	0.844	0.881	0.551
keputusan penggunaan	0.851	0.853	0.890	0.574
persepsi keamanan	0.895	0.895	0.916	0.576

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion Cross Loadings Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	kepercayaan	keputusan penggunaan	persepsi keamanan
K1	0.742	0.587	0.514
K2	0.752	0.665	0.646
K3	0.748	0.593	0.520
K4	0.715	0.504	0.636
K5	0.768	0.746	0.726
K6	0.730	0.585	0.659
KP1	0.524	0.758	0.657
KP2	0.631	0.787	0.725
KP3	0.539	0.721	0.694
KP4	0.696	0.745	0.624
KP5	0.743	0.787	0.615
KP6	0.656	0.745	0.553
PK1	0.714	0.675	0.753
PK2	0.651	0.661	0.755
PK3	0.524	0.622	0.719
PK4	0.719	0.648	0.776
PK5	0.625	0.654	0.792
PK6	0.532	0.632	0.723
PK7	0.659	0.633	0.798
PK8	0.635	0.645	0.751

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

R Square

	R Square	R Square Adjusted
keputusan penggunaan	0.778	0.773

f Square

	kepercayaan	keputusan penggunaan	persepsi keamanan
kepercayaan		0.232	
keputusan penggunaan			
persepsi keamanan		0.351	

Final Results

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples		
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
kepercayaan -> keputusan penggunaan	0.412	0.417	0.110	3.748	0.000
persepsi keamanan -> keputusan penggunaan	0.508	0.505	0.107	4.761	0.000

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA