



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN
E-BANKING DALAM BERTRANSAKSI
(STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

Indah Pratiwi

1802015197

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JAKARTA
2022



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN
E-BANKING DALAM BERTRANSAKSI
(STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

Indah Pratiwi

1802015197

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
JAKARTA
2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING* DALAM BERTRANSAKSI (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)” merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah di publikasikan sebelumnya atau diteliti oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penelitian (Skripsi) ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 28 Juli 2022

Yang menyatakan,



Indah Pratiwi
NIM 1802015197

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, KEPERCAYAAN,
RISIKO, DAN PENGETAHUAN
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LAYANAN E-BANKING DALAM
BERTRANSAKSI (STUDI EMPIRIS PADA
UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

NAMA : **INDAH PRATIWI**
NIM : **1802015197**
PROGRAM STUDI : **AKUNTANSI**
TAHUN AKADEMIK : **2021/2022**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dewi Puji Rahayu, SE., M.Si.	 25-08-2022
Pembimbing II	Ade Maya Saraswati, SE., M.M.	 24-08-2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :
**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN LAYANAN E-BANKING DALAM BERTRANSAKSI
(STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)**

Yang disusun oleh :

Indah Pratiwi
1802015197


Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.

DR. HAMKA

Pada tanggal : 28 Juli 2022

Tim penguji :


Ketua, merangkap anggota :


(Dr., Nuzulul Hidayati, S.E., M.M., Ak., CA.)

Sekretaris, merangkap anggota :


(Bambang Tutuko, S.E., M.Si., Ak., CA.)

Anggota :


(Arif Widodo Nugroho, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. HAMKA


(Meita Larasati, S.Pd., M.Sc)


(Dr. Zulpahmi, SE, M.Si)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Pratiwi
NIM : 1802015197
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.
DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

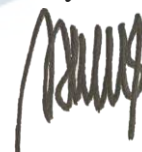
Dengan pengemabangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalti Free-right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING* DALAM BERTRANSAKSI (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Juli 2022
Yang menyatakan,



Indah Pratiwi
NIM 1802015197

ABSTRAK

Indah Pratiwi (1802015197)

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, RISIKO, DAN PENGETAHUAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *E-BANKING* DALAM BERTRANSAKSI (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI KOTA JAKARTA TIMUR)

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof DR. HAMKA. 2022. Jakarta.

Kata kunci : Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, Pengetahuan, Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan (X_1), Kepercayaan (X_2), Risiko (X_3), dan Pengetahuan (X_4) terhadap Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi (Y) (Studi Empiris Pada UMKM Di Kota Jakarta Timur).

Variabel yang diteliti yaitu Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Pengetahuan sebagai variabel bebas Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini yaitu UMKM di Kota Jakarta Timur. Sampel yang digunakan sebagai responden yaitu UMKM Kota Jakarta Timur sebanyak 102 orang. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda, yang diolah dari data primer dengan menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki nilai signifikansi t $0,0012 < 0,05$, Kepercayaan memiliki nilai signifikansi t $0,0161 < 0,05$, Risiko memiliki nilai signifikansi t $0,0127 < 0,05$, dan Pengetahuan memiliki nilai signifikansi t $0,0171 < 0,05$. Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi memiliki nilai signifikansi F sebesar $0,000000 < 0,05$. Besarnya *Adjusted R Square* adalah 67,8%, sisanya yaitu 32,2% dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Oleh sebab itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel independen lain dan diharapkan dapat menambahkan sampel karena semakin banyak sampel yang digunakan maka semakin baik data dan hasil penelitiannya.

ABSTRACT

Indah Pratiwi (1802015197)

THE EFFECT OF THE PERCEPTION OF EASE OF USE, RISK, TRUST, AND KNOWLEDGE ON THE INTEREST IN USING E-BANKING SERVICES IN TRANSACTIONS (EMPIRICAL STUDY IN UMKMs IN EAST JAKARTA CITY)

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof DR. HAMKA. 2022. Jakarta.

Keywords : *E-Banking, Perception Of Ease Of Use, Risk, Trust, Knowledge, UMKMs.*

This study aims to determine the effect of the Perception of Ease of Use (X_1), Risk (X_2), Trust (X_3), and Knowledge (X_4) on the Interest in Using E-Banking Services in Transactions in UMKMs (Y) (Empirical Study in UMKMs in East Jakarta City).

The variables studied were Ease of Use, Risk, Trust, and Knowledge and independent variables and the Interest in Using E-Banking Services in Transactions as the dependent variable. The population in this study are UMKMs in East Jakarta City. The sample used as a respondent in the East Jakarta City as many as 102 people. The data used is primary data in the form of a questionnaire. Data processing in this research is using descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis, which is processed from primary data using SPSS 26.

The results of this study indicate that Ease of Use have a significance value of $t\ 0,0012 < 0,05$, Risk has a significance value of $t\ 0,0161 < 0,05$, Trust has a significance value of $t\ 0,0127 < 0,05$, and Knowledge has a significance value of $t\ 0,0171 < 0,05$. The Interest in Using E-Banking Services in Transactions has a significance value of $F\ 0,000000 < 0,05$. The amount of Adjusted R Square is 67,8%, the remaining 32,2% is influenced by other variables or variables not examined in this study.

Therefore, it is recommended that further research should add other independent variables and it is hoped that additional samples will be added because the more samples used, the better the data and research results.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam juga saya hanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun serta membawa seluruh umatnya menuju zaman yang terang benderang ini. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada orang tua saya yaitu Bapak dan Mamah karena telah memperjuangkan saya untuk dapat melanjutkan pendidikan sampai akhir dan saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyusun dan membuat skripsi ini, saya banyak mendapat bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak M. Nurrasyidin, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Edi Setiawan, S.E., M.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Tohirin, SHI., M.Pd.I., selaku Wakil Dekan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi yang juga telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya, bimbingan, koreksi, serta arahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Dewi Puji Rahayu, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang juga telah

bersedia meluangkan waktu dan pikirannya, bimbingan, koreksi, serta arahan selama penyusunan skripsi ini.

9. Ibu Ade Maya Saraswati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya, bimbingan, koreksi, serta arahan selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
11. Keluarga tercinta yaitu mba, mas, adik, dan ponakan saya yang selalu menghibur, memberikan *support* dan doa agar peneliti semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Ahnaf Elvaretta Ramadhan yang selalu memberikan *support*, doa, dan makanan agar peneliti selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Kisty A Purnama, Salzadela Y Putri, Masrurotul Fitriah, Ravlina A Mahri, teman-teman aksi-aksi dan teman-teman angkatan 2018 serta memberi dukungan sehingga saya dapat semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Saya menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan pada saat menyusun dan membuat skripsi ini, oleh karena itu saya mengharap kritik serta saran yang membangun agar terciptanya skripsi yang baik dan sempurna. Saya berharap skripsi ini bisa dijadikan sebagai sarana dan referensi untuk menambah pengetahuan bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkaitan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Jakarta, 23 Juni 2022
Peneliti,

Indah Pratiwi
NIM 1802015197

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	9
1.2.3 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	12
2.2 Telaah Pustaka.....	35
2.2.1 Teori TAM dan TPB	35
2.2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	37
2.2.3 Minat Menggunakan Layanan E-Banking Dalam Bertransaksi.....	39
2.2.4 Kemudahan Penggunaan	44

2.2.5	<i>Kepercayaan</i>	46
2.2.6	<i>Risiko</i>	48
2.2.7	<i>Pengetahuan</i>	49
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	51
2.4	Rumusan Masalah.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian.....	56
3.2	Operasional Variabel.....	57
3.2.1	<i>Variabel Dependen</i>	57
3.2.2	<i>Variabel Independen</i>	57
3.3	Populasi dan Sampel.....	61
3.3.1	<i>Populasi</i>	61
3.3.2	<i>Sampel</i>	62
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	64
3.5.1	<i>Uji Statistik Deskriptif</i>	64
3.5.2	<i>Uji Kualitas Data</i>	65
3.5.3	<i>Analisis Regresi Berganda</i>	67
3.5.4	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	68
3.5.5	<i>Uji Hipotesis</i>	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	74
4.1.1	<i>Sejarah Singkat UMKM Kota Jakarta Timur</i>	74
4.1.2	<i>Konsep UMKM Kota Jakarta Timur</i>	75
4.1.3	<i>Deskripsi Data Responden</i>	76
4.2	Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan.....	78
4.2.1	<i>Hasil Uji Statistik Deskriptif</i>	78
4.2.2	<i>Hasil Uji Kualitas Data</i>	79
4.2.3	<i>Analisis Regresi Berganda</i>	86
4.2.4	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	88
4.2.5	<i>Hasil Uji Hipotesis</i>	91

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	94
--	----

BAB V PENUTUP

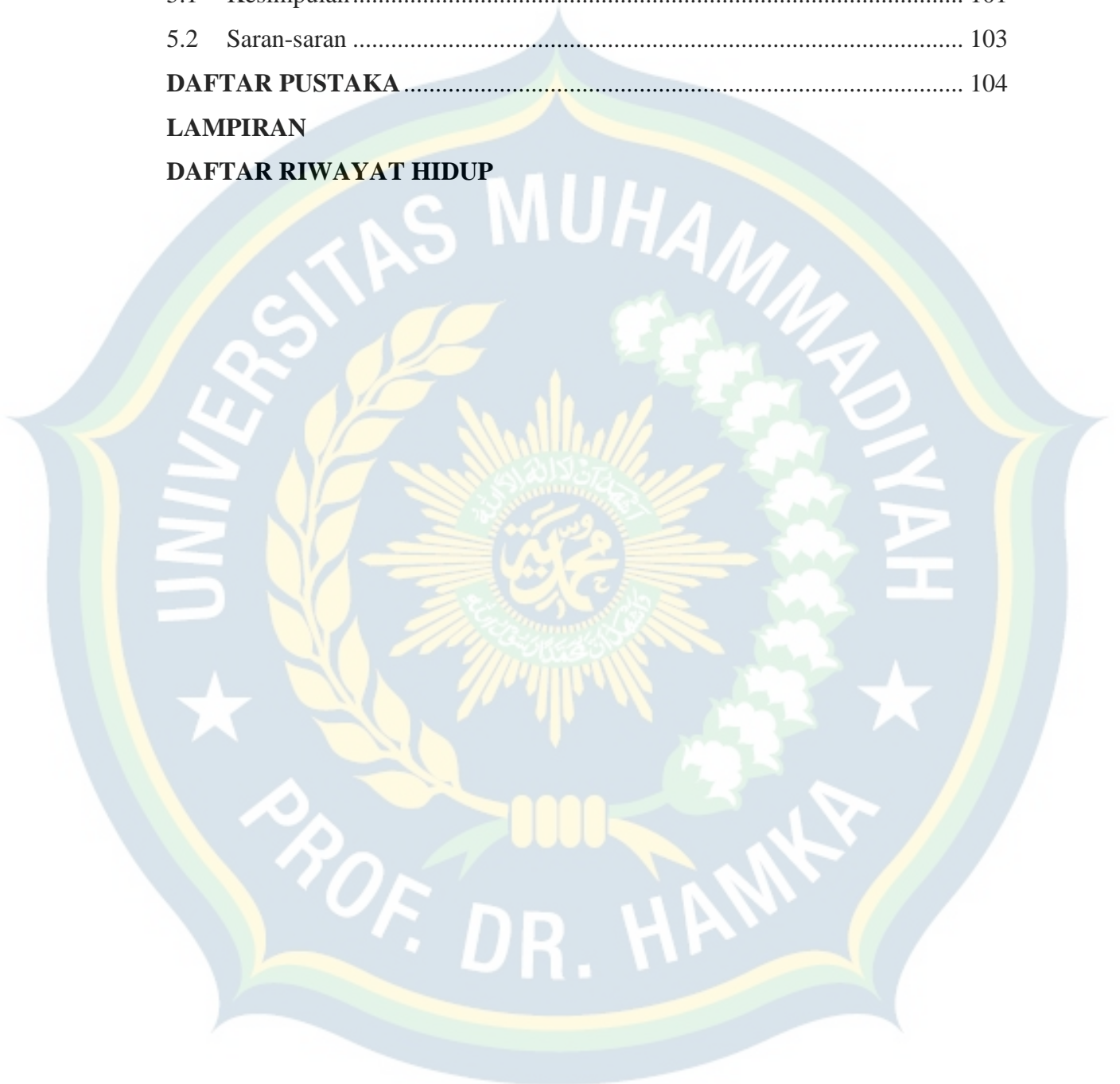
5.1 Kesimpulan.....	101
---------------------	-----

5.2 Saran-saran	103
-----------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	104
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
2.	Perkembangan UMKM dan Usaha Besar	38
3.	Operasional Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan Layanan <i>E-Banking</i>	58
4.	Skala Pengukuran Likert	64
5.	Data Pengembalian Kuesioner	76
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
8.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	78
9.	Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan Layanan E-Banking Dalam Bertransaksi (Y)	80
10.	Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X ₁)	81
11.	Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X ₂)	82
12.	Hasil Uji Validitas Risiko (X ₃)	83
13.	Hasil Uji Validitas Pengetahuan (X ₄)	84
14.	Hasil Uji Reliabilitas	85
15.	Hasil Analisis Regresi Berganda	86
16.	Hasil Uji Normalitas	88
17.	Hasil Uji Multikolinearitas	89
18.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
19.	Hasil Uji Autokolerasi	91
20.	Hasil Uji t	92
21.	Hasil Uji F	93
22.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	94
23.	Hasil Pengujian Hipotesis Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi	95

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Minat Perilaku Mempengaruhi Perilakunya	40
2.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis	54
3.	Pengambilan Keputusan Uji t	72
4.	Pengambilan Keputusan Uji F	73

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Surat Tugas	1/33
2.	Lembar Pengajuan Perubahan Judul Skripsi.....	2/33
3.	Hasil Turnitin	3/33
4.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	4/33
5.	Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II.....	5/33
6.	Kuesioner Penelitian	6/33
7.	Hasil Jawaban Responden.....	9/33
8.	Hasil Output SPSS 26	24/33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, wabah Covid-19 telah menggeser hubungan masyarakat dunia ke teknologi digital, sehingga mampu merespons krisis dengan lebih baik. Banyak daerah yang terkena dampak pandemi, terutama perekonomian di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi ditopang oleh sektor bisnis teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi informasi, khususnya di industri perbankan, telah menciptakan berbagai prospek bisnis baru. Sebuah layanan bank akan semakin luas dan canggih jika memiliki fasilitas yang lebih kompleks dan canggih (Kominfo.go.id, 2021).

Seiring kemajuan teknologi informasi, kini berdampak pada perekonomian. Kehidupan sehari-hari pengguna internet semakin didominasi oleh segala macam aktivitas sosial, berkat kemajuan teknologi. Secara umum, internet akan menjadi sarana untuk mempromosikan barang-barang perusahaan kepada pelanggan. Usaha kecil dan menengah (UKM) akan merasakan kekuatan penuh ini. Nasabah yang memanfaatkan E-Banking akan menghargai betapa sederhananya proses transaksi. Membayar tagihan, mentransfer uang, dan melakukan penarikan semua dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah dengan *E-Banking* (Kominfo.go.id, 2021).

Badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau divisi dari perusahaan yang lebih besar tetapi dimiliki dan dioperasikan secara mandiri oleh orang atau kelompok perorangan sesuai dengan definisi “Usaha Mikro, Kecil, dan

Menengah” sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2008. Perekonomian Indonesia sangat bergantung pada pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pada 2021 terdapat 64,2 juta UMKM, menurut angka dari Kementerian Koperasi dan UKM, memberikan kontribusi 61,07 persen dari PDB atau 8.573,89 triliun rupiah. Sebanyak 97% tenaga kerja Indonesia dipekerjakan oleh UMKM, dan sebanyak 60,4% dari total investasi negara dikumpulkan oleh mereka, sektor ini sangat penting bagi perekonomian negara. Meskipun Indonesia memiliki jumlah UMKM yang besar, namun permasalahan yang dihadapi tidak dapat diabaikan begitu saja (www.ekon.go.id, 2021).

Perkembangan UMKM di Indonesia terus meningkat, namun pelaku UMKM seringkali masih menghadapi sejumlah kendala salah satunya dari segi pendanaan. Hanya 19,4% UMKM yang mendapatkan pembiayaan perbankan. Hal ini disebabkan karena literasi keuangan dan pembiayaan UMKM di Indonesia sendiri masih rendah. Selain itu, perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat (www.cnbcindonesia.com, 2022).

Teknologi dapat membantu pelaku usaha untuk mengembangkan bisnis mereka agar dapat bersaing dan unggul. Karena banyak masyarakat yang sudah beralih menggunakan teknologi sehingga beralih ke metode *cashless* saat berbelanja. Namun, baru sekitar 13% UMKM yang terhubung dengan pasar digital. Salah satu penyebabnya adalah karena literasi digital yang masih rendah. Padahal, pola hidup masyarakat saat ini telah beralih secara digital dan teknologi pun kian menjadi penggerak ekonomi, terutama di masa pandemi. Maka dari itu, sangat penting bagi UMKM untuk mulai melakukan transformasi digital. Tidak

hanya sebagai *platform* untuk penjualan saja tetapi untuk keseluruhan kegiatan bisnis mulai dari pemasaran, menjangkau *customer*, informasi produk, menjaga loyalitas, hingga melayani konsumen (storesirclo.com, 07 Juni 2021).

Mengingat teknologi informasi sangat bermanfaat karena semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan bisnis atau bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh dalam dunia bisnis dan sangat cepat berkembang seperti yang dirasakan masyarakat karena keduanya saling berhubungan dan saling membutuhkan satu sama lain dalam bidangnya. Perbankan yaitu salah satu perusahaan yang mengembangkan teknologi informasi dengan menciptakan aplikasi yang bernama *electronik banking* atau bisa disebut *E-Banking* (Ernawati & Noersanti, 2020).

E-Banking sudah menjadi unggulan dikalangan nasabah bank akhir-akhir ini. Dengan adanya *E-Banking* memberikan kemudahan pengguna tanpa harus keluar rumah saat melakukan transaksi dengan fitur yang lengkap. Pada zaman modern saat ini masyarakat berlomba-lomba untuk menciptakan sesuatu hal yang berbeda dengan produk-produk layanan *E-Banking*. Berikut ini produk dari layanan *E-Banking* yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Phone Banking*, dan *Automated Teller Machine* (ATM) (Ichsan & Nasution, 2019).

Pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan. Terlebih, industri *e-commerce* mempunyai prospek yang sangat cerah di Indonesia dan diperkirakan akan terus berkembang karena meningkatnya kesadaran menggunakan *internet* yang sudah menjangkau lebih dari 100 juta orang di Indonesia, sehingga berpeluang mendongkrak pertumbuhan ekonomi negara (infobanknews.com, 2021).

Layanan *E-Banking* sangat penting untuk UMKM karena di era modern sangat membantu masyarakat dalam pemanfaatan teknologi. Sebab, layanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM dipengaruhi oleh Kemudahan penggunaan, Kepercayaan dalam menggunakan layanan *E-Banking* tersebut, Risiko dalam menggunakan layanan *E-Banking* tersebut, dan Pengetahuan yang dimiliki oleh para pelaku UMKM.

Salah satu tujuan layanan *E-Banking* adalah untuk memberikan kemudahan kepada nasabah atau pengguna sesuai dengan yang dibutuhkan, mulai dari melakukan transfer, cek saldo hingga melakukan pembayaran. Menurut Shankar & Jebarajakirthy (2019) *E-Banking* berarti proses dimana pelanggan secara digital berinteraksi dengan bank melalui komputer tanpa memerlukan kontak manusia. *E-Banking* memungkinkan konsumen untuk dengan mudah menikmati berbagai layanan perbankan yang disesuaikan dan membantu bank untuk menawarkan layanan mereka kepada sejumlah konsumen dengan cara hemat biaya (Amin, 2016). Dengan keberadaan layanan *E-Banking* diharapkan usaha mikro, kecil, dan menengah mampu meningkatkan layanan tersebut untuk usahanya, sehingga semakin tinggi penggunaan layanan *E-Banking* akan semakin mudah pengguna dalam bertransaksi.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktabriantono, dkk. (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Noersanti (2020) menyatakan bahwa

kemudahan penggunaan memiliki pengaruh negatif terhadap minat penggunaan pada *E-Banking* karena kesadaran pengguna terhadap kemudahan penggunaan dalam menggunakan *E-Banking* tersebut kecil sehingga tidak menumbuhkan minat dalam menggunakan *E-Banking*.

Kepercayaan diperlukan terhadap keamanan *E-Banking* pada perbankan. Semakin tinggi kepercayaan pelaku UMKM terhadap produk *E-Banking*, maka pelaku UMKM akan berminat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi. Sebaliknya jika semakin rendah tingkat kepercayaan pelaku UMKM dalam menggunakan produk *E-Banking*, maka pelaku UMKM tidak berminat menggunakan *E-Banking*. Penelitian yang dilakukan oleh Sanchez-Torre, *et al.* (2017) mengungkapkan bahwa konsumen menahan diri untuk tidak menggunakan jenis layanan berteknologi maju seperti *E-Banking* karena kurangnya kesadaran tetapi juga karena kekhawatiran tentang keamanan, kegunaan, dan kepercayaan. Sehingga, semakin tinggi tingkat kepercayaan dalam menggunakan *E-Banking* dalam bertransaksi maka minat menggunakan *E-Banking* yang dihasilkan akan semakin banyak pengguna.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Andrie (2019) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan *E-Banking* karena seseorang yang belum pernah melakukan sesuatu akan memiliki tingkat kecemasan yang lebih tinggi daripada yang sudah

pernah melakukannya sehingga hal tersebut akan berdampak pada tingkat kepercayaan yang tinggi pula.

Menurut YAP (2017) Risiko yaitu persepsi seseorang terhadap adanya ketidakpastian dan memiliki efek samping potensial, yang merupakan kemungkinan kerugian. Menurut Guise (2009: 73) pada *International Organization for Standardization (ISO)*, definisi risiko adalah suatu kondisi yang belum pasti yang mengandung ketidakpastian pada tujuan. Persepsi risiko diartikan sebagai suatu ketidakpastian yang dihadapi oleh seorang nasabah ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi saat melakukan keputusan dalam melakukan transaksi. Menurut penelitian Oktabriantono, dkk. (2017) ketika persepsi risiko menjadi tinggi akan menimbulkan motivasi untuk menghindari penggunaan *E-Banking*. Salah satu risiko terbesar penggunaan *E-Banking* adalah ancaman *hacker* dan penyalahgunaan rekening nasabah. Jika nasabah tidak dilindungi dengan sistem proteksi yang memadai dan berlapis, bank-bank akan terancam karena nasabah akan enggan melakukan transaksi melalui *E-Banking* (Afghani & Yulianti, 2016). Semakin tinggi tingkat risiko maka akan semakin mengurangi rasa minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktabriantono, dkk. (2017) yang menyatakan bahwa risiko berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Harlan (2021) menyatakan bahwa risiko memiliki pengaruh negatif terhadap minat penggunaan *E-Banking*, hal ini disebabkan karena

sebagian besar UMKM tidak ingin mengambil risiko, sehingga para pelaku UMKM memilih tidak menggunakan *E-Banking*.

Pengetahuan diperlukan dalam menggunakan layanan *E-Banking*. Jika pemilik usaha yang bekerja di dalam usaha tersebut memiliki pengetahuan yang mendalam dan luas tentang layanan *E-Banking*, akan lebih mudah menggunakan layanan tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rizky, dkk. (2018) jika seseorang telah memiliki pengalaman yang dapat merubah perilaku suatu individu untuk menjadi lebih baik disebut dengan pengetahuan. Dijelaskan bahwa ketika nasabah memiliki pengetahuan yang lebih baik dalam mengambil keputusan, ia akan lebih efisien dan lebih tepat mengolah informasi dengan baik. Komunikasi proaktif memungkinkan sektor keuangan untuk membangkitkan pemahaman bersama tentang nilai-nilai antara dirinya dan kliennya jika mereka menunjukkan pengetahuan dan kompetensi mereka mengenai pencegahan penipuan dengan berkomunikasi (Rachel, 2020). Sehingga semakin tinggi tingkat pengetahuan maka akan semakin meningkatkan minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizky, dkk. (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Entika (2017) menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh negatif terhadap *E-Banking*, hal ini disebabkan sebagian besar UMKM tidak memiliki pengetahuan luas.

Di Jakarta Timur jumlah UMKM sebesar 240.512 unit (data dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia tahun 2021). Tidak semua pemilik UMKM merupakan lulusan sarjana, banyak juga pelaku UMKM yang merupakan lulusan SMA atau sederajat, bahkan terdapat pelaku UMKM yang tidak lulus sekolah. Dari jumlah UMKM tersebut, banyak yang pengelolaannya masih sangat sederhana, misalnya saja para pelaku UMKM masih saja mengandalkan transaksi langsung menggunakan tunai tanpa menggunakan layanan *E-Banking*. Bagi pelaku UMKM yang sudah berbasis teknologi dalam pengelolaannya, maka dalam menjalankan bisnisnya sudah menggunakan produk-produk *E-Banking*.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko dan pengetahuan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM sehingga peneliti mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Risiko dan Pengetahuan terhadap Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* dalam Bertransaksi pada pelaku UMKM Di Kota Jakarta Timur”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas, peneliti mengambil dan merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur ?
3. Apakah terdapat pengaruh risiko terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur ?
4. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur ?
5. Apakah terdapat pengaruh antara variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan pengetahuan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada pelaku UMKM di Kota Jakarta Timur ?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Untuk mencapai tujuan penelitian pada tahun 2022 agar tidak terjadi semakin luas, lebih terarah dan fokus. Maka peneliti membatasi permasalahan atau ruang lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya pada pengaruh persepsi Kemudahan penggunaan (X_1), Kepercayaan (X_2), Risiko (X_3), dan Pengetahuan (X_4) terhadap Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi pada UMKM (Y) Di Kota Jakarta Timur.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Persepsi Kemudahan

penggunaan, Kepercayaan, Risiko, dan Pengetahuan terhadap Minat Menggunakan Layanan *E-Banking* Dalam Bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian dengan baik maka penelitian tentu memiliki tujuan. Adapun tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, risiko, dan pengetahuan terhadap minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi pada UMKM di Kota Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang berkepentingan antara lain :

1. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi pada minat menggunakan layanan *E-Banking* dalam bertransaksi dan menjadi bahan referensi penelitian di masa yang akan datang dengan perbandingan penelitian lainnya yang berkaitan.

2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan pengetahuan dan menjadikam referensi untuk penelitian selanjutnya

3. Bagi Teoritis

Dapat memberikan manfaat untuk referensi bagi pengembang ilmu terkaik topik yang sama dengan penelitian ini dan dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian yang selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Abhilash, V. S., Vipin, H., & Pillai, S. V. (2021). A Study on the E-banking Services and Risk Perception with Reference to Trivandrum. *Asian Journal of Economics, Finance and Management*, 43-52.
- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking di Bank BRI Surabaya. *Journal of Business and Banking*.
- Ajzen, I., & Driver, B. (1991). Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior. *Leisure Sciences*, 13(3), 185-204. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/01490409109513137>
- Andjarwati, T., Budiarti, E., Susilo, K. E., Yasin, M., & Soemadijo, P. S. (2021). *Statistik Deskriptif*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Andrie. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Chmielarz, W., & Zborowski, M. (2018). On Analysis of E-Banking Websites Quality - Comet Application. *ELSEVIER*, 2137-2152.
- Davis. (1986). A. Technology acceptance model for empirically testing new end user information systems; Theory and Result. *Sloan School of management*.
- Donsu. (2017). *Psikologi Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Ernawati, N., & Noersanti, L. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi OVO. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Fernandez, F., & Pujani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giantari, I. A. (2021). *Niat Beli Via Online : Berbasis Pengalaman, Kepercayaan dan Persepsi Kontrol Perilaku*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Hamdani. (2020). *Mengenal Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Lebih Dekat*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Hammoud, J., Bizri, R. M., & Baba, I. E. (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence From the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open*.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2019). Pengaruh persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Daya Guna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Online Pada PT. Bank Mandiri (Persero) KCP Gatot Subroto 2. *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*.
- Indah, D. R. (2019). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pada PT. Bank BNI46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Jogiyanto. (2018). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Kustina, K. T., & Sugiarto, Y. W. (2020). Pengaruh Penerapan Branchless Banking dan E-Banking Terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*.
- Kusumaningtyas, R. H., & Rahajeng, E. (2017). Persepsi Nasabah Akan Layanan ATM dan E-Banking Dengan Metode TAM. *Jurnal Sistem Informasi*, 89-102.
- Maralis, R., & Triyono, A. (2019). *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integratif Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 709-734.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press.
- Oktabriantono, A. P., Sulindawati, N. G., & Dewi, P. D. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1

Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*.

Olmos, M. F. (2011). The Moderating Role of Trust in Contractual Coice. *British Food Journal*, 374-390.

Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Gurning, E. S., Situmorang, R. F., Sipayung, T. P., Sesilia, A. P., . . . Rantung, G. A. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Pavlou. (2002). Cunsomer Intention to Adopt Electronic Commerce Incorporating Trust and Risk in Technology Acceptance Model. *Journal of Logistics Information Management*.

Pratama, A., Saleh, F. M., Zahra, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(1), 204-216.

PU-net. (2022). Retrieved from Basis Data Pusat Pengembangan Kawasan Perkotaan : <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/non/11>

Puspa Dewi, N. P., Sinarwati, N. K., & Yuniarta, G. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*.

Ramadhani, R., & Bina, N. S. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Kencana.

Rizky, N., Yasa, N. P., & Wahyuni, M. A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Pengetahuan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Dalam Bertransaksi Pada UMKM Di Kecamatan Buleleng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*.

Rozi, F., & Ziyad, M. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN. *Jurnal Sains Manajemen dan Kewirausahaan*, 92-102.

Samekto, A. (2021). *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*. Surabaya: Penerbit NEM.

Sanchez-Torres, J. A., Arroyo-Cañada, F.-J. A., Sandoval, A. V., & Alzate, J.-A. S. (2017). E-banking in Colombia : factors favouring its acceptance, online trust and government support. *International Journal of Bank Marketing*.

- Setyawan, I. A. (2021). *Hipotesis dan Variabel Penelitian*. Tahta Media.
- Shankar, A., & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty : A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*.
- Siegel, J. G., & Shim, J. K. (1999). *Schaum's outline og theory and problems of financial accounting*. McGraw-Hill.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. Jakarta Timur: UNJ Press.
- Tim Penyusun. (2010). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
- Uyun, M.Si, D., & Warsah, M.Pd.I, D. (2021). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- YAP, P. (2017). *Manajemen Risiko Perusahaan*. Growing Publishing.

Sumber Lain :

- <https://store.sirclo.com>
- <https://kominfo.go.id>
- www.ekon.go.id
- www.infobanknews.com
- <https://www.cnbcindonesia.com>