

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Keandalan Terhadap Penggunaan Mobile Banking dikalangan Masyarakat

Ulfa Arsita¹, Rifqa Ayu Dasila², Indah Pratiwi³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo, Indonesia

Article Info

Article history:

Received: April 9, 2025

Revised: May 10, 2025

Accepted: May 20, 2025

Published: July 1, 2025

Keywords:

Ease of Use,

Security,

Reliability,

Mobile Banking

ABSTRACT

Currently the banking sector provides product services in the form of electronic banking for customers, one of which is mobile banking. Mobile banking is a banking service that allows customers to make various financial transactions through mobile devices, such as smartphones or tablets. This study aims to examine the influence of ease of use, security, and reliability on the use of mobile banking among the people of Palopo city. Data was collected using a questionnaire that was distributed online to respondents. This study uses a quantitative method. The sample was taken using the purposive sampling technique with a total of 105 respondents collected. To process the data in this study, the Statistical Package for Social Science (SPSS) program is used. The results of this study show that ease of use, security, and reliability have a significant effect on the use of mobile banking.

Corresponding Author:

Ulfa Arsita,

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palopo

Jl. Jendral Sudirman Km.3, Palopo, Indonesia.

Email: ulvaahmadi@gmail.com



1. LATAR BELAKANG

Tingginya jumlah pemakai internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri telah memberikan dorongan signifikan bagi kemajuan dunia bisnis. Internet tidak hanya digunakan sebagai sarana transaksi jual beli, tetapi juga sebagai sumber dan sarana pertukaran informasi. Perkembangan teknologi digital turut memotivasi sektor perbankan untuk memanfaatkan internet. Hal ini menjadi kesempatan bagi perbankan untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan menawarkan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam bertransaksi secara daring, baik untuk proses pembayaran keuangan ataupun diluar keuangan, tanpa harus datang langsung ke bank maupun ATM dan mengantri [1].

Sekarang ini, telah banyak individu ekonomi yang beralih dari penggunaan uang tunai saat melakukan proses pembayaran dan mulai mempergunakan layanan perbankan modern. Untuk mendukung kelancaran operasional institusi keuangan contohnya bank, dibutuhkan jaringan informasi yang andal dan mudah dijangkau oleh nasabah [2].

Kemajuan teknologi digital membuka sejumlah peluang usaha, termasuk transaksi yang dikerjakan secara elektronik, salah satunya adalah perbankan seluler. Berdasarkan Ikatan Bankir Indonesia tahun 2014 menyatakan mobile banking merupakan jasa perbankan yang bisa diakses menggunakan perangkat elektronik yang memungkinkan nasabah mengelola rekening mereka lewat SMS atau sistem komunikasi yang lain menggunakan ponsel pintar ataupun tablet komputer. Di era modern ini, mobile banking memainkan peran krusial dalam aktivitas transaksi perbankan, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai pembayaran, baik untuk tagihan maupun belanja online [3].

Lembaga perbankan di sejumlah negara berkembang perlu memperhatikan aspek perlindungan pada fasilitas mobile banking, sekaligus menjadikannya tantangan untuk meningkatkan kualitas perlindungan layanan tersebut. Karena mobile banking memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, keamanannya sangat bergantung pada tingkat perlindungan yang ada pada jaringan internet itu sendiri. Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika faktor keamanan merupakan peran yang sangat krusial, karena mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan mobile banking. Tingkat keamanan yang dirasakan pengguna akan menjadi aspek utama yang memengaruhi keputusan mereka untuk memanfaatkan layanan mobile banking yang memiliki sifat kerahasiaan tinggi [4].

Penggunaan mobile banking ternyata tidak seaman yang dibayangkan, karena layanan ini memiliki beberapa keterbatasan. Misalnya, ketika terjadi gangguan jaringan, kemampuan untuk menggunakan mobile banking bias saja terganggu. Selain itu, tingkat keamanannya relatif kurang terjamin, seperti yang terlihat dari berbagai kasus pencurian dana nasabah melalui mesin ATM oleh para pihak tertentu yang menyebabkan kerugian nasabah. Hal ini tentu dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah [5].

Selain itu, keandalan juga menjadi salah satu aspek kunci yang mempengaruhi penggunaan mobile banking, terutama karena layanan ini diandalkan oleh nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara cepat dan aman. Keandalan sistem mobile banking mencakup ketersediaan layanan yang stabil, kecepatan dalam memproses transaksi, serta minimnya gangguan teknis seperti error atau downtime. Ketika nasabah mengalami gangguan seperti transaksi yang tertunda atau gagal, hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Dalam lingkungan digital yang semakin kompetitif, bank dituntut untuk memastikan bahwa layanan mobile banking mereka memiliki performa yang handal dan konsisten, karena keandalan ini sangat memengaruhi keputusan nasabah untuk terus memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan keandalan sistem menjadi prioritas bagi perbankan dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi nasabah.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu sehubungan dengan topik penelitian yang diangkat. Penelitian dengan judul "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking" menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking [6]. Sedangkan pada penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah" yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking [3].

Selanjutnya, penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta" menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh pada penggunaan mobile banking pada mahasiswa-mahasiswa di DKI Jakarta [7]. Berbeda pada penelitian "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking" menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking [4].

Penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Keandalan Dan Religiusitas Pada Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia" menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan dan religiusitas berpengaruh positif pada penggunaan mobile banking. Sedangkan persepsi kemanfaatan dan keandalan tidak berpengaruh pada penggunaan mobile banking. [8].

Sesuai dengan hasil dari berbagai penelitian terdahulu, masih terjadi perbedaan pendapat. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Keandalan Terhadap Penggunaan Mobile Banking dikalangan Masyarakat”. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan terhadap penggunaan mobile banking dikalangan masyarakat.

2. KAJIAN LITERATUR

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis di tahun 1989 untuk memperjelas penerimaan terhadap teknologi. Model ini merupakan adaptasi dari Theoretical Activity (TRA). TAM dianggap sebagai salah satu teori paling berpengaruh dalam bidang pemanfaatan sistem informasi serta biasanya dipergunakan dalam memberi penjelasan penerimaan individu pada pemanfaatan sistem informasi [8].

Menurut Davis 1989 dalam Sri et al., (2024), Technology Acceptance Model terdiri dari lima faktor yang dapat memengaruhi sejauh mana pengguna menerima sistem informasi, yaitu persepsi tentang kegunaan, persepsi nilai, sikap terhadap penggunaan, niat untuk memanfaatkan, dan penggunaan aktual. Davis juga mengidentifikasi bahwa dua faktor utama yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna pada usaha yang menggunakan platform web yaitu persepsi kemudahan dan kenyamanan.

Beberapa keunggulan Teori TAM diantaranya:

- TAM adalah pendekatan perilaku yang efektif dalam menjelaskan alasan banyaknya sistem informasi digital tidak berhasil diimplementasikan, sebab pengguna tidak tertarik untuk memakainya.
- TAM ialah model yang sederhana namun valid (parsimonious).
- TAM dibentuk berdasarkan fondasi teori yang kokoh.
- TAM sering digunakan pada berbagai penelitian, dan outputnya menunjukkan jika model ini ialah salah satu model yang baik.

Mobile Banking

M-Banking merupakan layanan inovatif yang disediakan oleh bank, yang membolehkan pengguna melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel pintar. Mobile banking, yang juga dikenal dengan sebagai m-banking adalah fasilitas perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak seperti ponsel, dengan menyediakan aplikasi khusus agar melakukan transaksi perbankan melalui ponsel tersebut [4].

Mobile Banking, atau dikenal juga sebagai M-Banking dan SMS Banking, adalah sebuah layanan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pengecekan saldo, transaksi keuangan, pembayaran, dan lainnya melalui perangkat bergerak. Saat ini, mobile banking umumnya menggunakan SMS atau internet seluler sebagai media penghubung. Layanan mobile banking mencakup berbagai produk seperti SMS Banking dan mobile phone banking. Layanan ini merupakan pengembangan dari internet banking yang memungkinkan nasabah mengakses bank secara jarak jauh melalui jaringan internet [10].

Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa teknologi atau sistem dapat dioperasikan secara mudah [11]. Davis menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan individu bahwa dengan memanfaatkan sistem tertentu, mereka tidak akan menghadapi kesulitan atau upaya yang berlebihan [12].

Menurut Rozi & Ziyad, (2019) definisi kemudahan penggunaan teknologi merujuk pada keyakinan bahwa sebuah sistem digital dapat dipahami dan digunakan dengan sederhana. Konsep ini menyiratkan bahwa jika sistem informasi mudah digunakan, orang akan lebih cenderung untuk memanfaatkannya [14]. Menurut Davis F. D. Wahid dalam Basalamah et al., (2022) persepsi mengenai kemudahan teknologi diartikan sebagai sejauh mana individu meyakini bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan sederhana. Indikator kemudahan penggunaan meliputi mudah dipahami, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, mudah digunakan, dan fleksibel [3].

Penelitian yang dilakukan oleh Kristianti & Pambudi, (2017), Joni et al., (2022), dan Iqbal et al., (2021) menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking.

Keamanan (Security)

Keamanan diartikan sebagai persepsi nasabah mengenai kemampuan bank dalam menjaga informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Keamanan dalam transaksi elektronik memberikan rasa percaya kepada nasabah bahwa data pribadi mereka akan tetap terjaga kerahasiaannya saat melakukan transaksi melalui mobile banking [17].

Menurut Mukhtisar et al., (2021) mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan untuk melindungi informasi terkait internet banking dari risiko ancaman serta potensi penyalahgunaan terhadap rekening nasabah. Keamanan merupakan mekanisme yang dapat mencegah atau setidaknya mendeteksi terjadinya kecurangan pada sistem berbasis informasi, meskipun informasi tersebut tidak mempunyai bentuk fisik. Keamanan mencakup kemampuan untuk melindungi data dan informasi nasabah dari tindakan penipuan maupun pencurian dalam konteks perbankan elektronik. Ancaman keamanan dalam perbankan elektronik termasuk upaya penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi, seperti akses ilegal ke rekening melalui metode otentikasi yang tidak sah. Indikator keamanan meliputi menyimpan data dengan akurat, keamanan untuk data transaksi dan privasi, pengecekan histori transaksi, rasa aman, kejujuran, dan penggunaan informasi personal [18].

Penelitian yang dilakukan oleh Ramayani et al., (2020), Pranoto & Setianegara, (2020), dan Sulmi et al., (2021) menemukan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H2: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking.

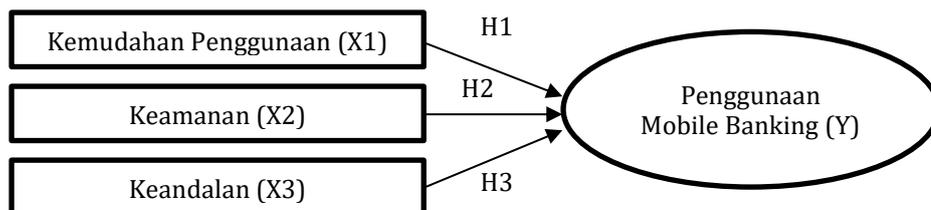
Keandalan (Reliability)

Keandalan mobile banking dapat dilihat ketika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut memudahkan dan mempercepat penyelesaian tugas yang dilakukan [8]. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk menyampaikan layanan sesuai janji dengan tepat dan dapat dipercaya [5].

Menurut Handoko & Ronny, (2021), keandalan merupakan dasar dari kualitas produk atau layanan. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara konsisten dan akurat menjalankan layanan yang dijanjikan. Beberapa peneliti menemukan bahwa keandalan adalah faktor paling kuat dalam memprediksi kepuasan pelanggan. Indikator keandalan meliputi transaksi cepat, akurasi informasi, kemudahan bahasa informasi, transaksi yang lengkap, pemenuhan janji, dan layanan yang benar sejak pertama kali dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis:

H3: Keandalan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking.

Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran dari penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah sebuah proses untuk memperoleh pengetahuan dengan menggunakan data berbentuk angka sebagai sarana untuk mendapatkan informasi terkait hal yang ingin diketahui [3]. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk mengukur pengaruh tiga variabel independen (kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan) terhadap variabel dependen (penggunaan mobile banking). Pendekatan ini cocok untuk mengukur hubungan antar variable dengan data numerik.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dengan waktu pelaksanaan yang berlangsung dari bulan September hingga Desember 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah rujukan bagi keseluruhan kelompok individu, peristiwa, atau objek tertentu yang menjadi fokus perhatian peneliti untuk memperoleh kesimpulan berdasarkan analisis data statistik. [22]. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat pengguna layanan mobile banking di kota Palopo.

Menurut Sugiyono, sampel merupakan sebagian kecil dari keseluruhan populasi yang mempunyai karakteristik tertentu [23]. Metode pemilihan sampel yang diterapkan yaitu purposive sampling. Sugiyono menjelaskan bahwa purposive sampling adalah metode pengumpulan sampel dimana peneliti memilih individu atau kelompok berdasarkan pertimbangan tertentu. [24]. Responden yang dipilih yaitu masyarakat yang telah menggunakan mobile banking. Jumlah sampel yang diambil sekitar 105 responden.

Berikut ini merupakan batasan kriteria yang digunakan dalam memilih responden :

- Masyarakat yang aktif menggunakan aplikasi mobile banking, minimal 5 bulan terakhir untuk menjamin mereka mempunyai pengalaman yang memadai dalam penggunaan layanan tersebut.
- Masyarakat dengan rentang usia mulai dari 18 hingga 50 tahun, sebab usia ini dipandang sebagai kelompok yang paling banyak menggunakan layanan perbankan digital.
- Memiliki pendidikan minimal SMA/Sederajat agar lebih memahami pertanyaan terkait kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan mobile banking.

Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini berupa data primer dan dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online kepada responden. Kuesioner merupakan instrumem untuk mengumpulkan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang disusun guna mendapatkan informasi dari responden. [25]. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju) untuk mengukur persepsi terkait kemudahan penggunaan, keamanan, keandalan, dan penggunaan mobile banking.

Dengan mengacu pada kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan sampel, terdapat seratus lima responden yang telah mengisi kuesioner. Responden tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut.

Tabel 1. Deskripsi responden

Kategori responden	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	20	19%
Perempuan	85	81%
Lama Pemakaian:		
5 - 12 bulan	21	20%
>12 bulan	84	80%
Usia:		
18 - 25 Tahun	60	57,1%
26 - 35 Tahun	22	21%
36 - 50 tahun	23	21,9%
Pendidikan Terakhir:		
SMA/Sederajat	17	16,19%
S1	76	72,38%
S2	12	11,43%
Total responden yang diperoleh	105	100%

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS). Teknik analisis yang diterapkan mencakup analisis statistika deskriptif, pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan analisis determinasi.

3. HASIL DAN ANALISIS

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Penggunaan	105	19	35	28,75	3,441
Keamanan	105	10	35	28,23	4,255
Keandalan	105	19	35	28,62	3,735
Penggunaan Mobile Banking	105	16	35	28,24	4,334
Valid N	105				

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan secara umum tanggapan responden berdasarkan jawaban mereka terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, keandalan, dan penggunaan mobile banking. Statistik deskriptif ini menunjukkan nilai rata-rata yang cukup tinggi untuk masing-masing variabel, mendekati nilai maksimum dari skala penilaian, yang berarti sebagian besar responden menilai variabel-variabel ini secara positif. Nilai standar deviasi juga menunjukkan variasi jawaban responden, di mana Penggunaan Mobile Banking memiliki standar deviasi tertinggi (4,334), menunjukkan variasi yang lebih besar dalam persepsi atau pengalaman pengguna terhadap mobile banking dibandingkan dengan variabel lain.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat dianggap valid, yaitu ketika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mampu mengungkapkan hal yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Hasil uji validitas dilakukan dengan analisis korelasi Pearson untuk menentukan hubungan antara masing-masing item dalam variabel Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Keandalan, dan Penggunaan Mobile Banking dengan skor total variabelnya

Tabel 3. Hasil uji validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Status
Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1	0,668	0,19	Valid
	X1.2	0,679	0,19	Valid
	X1.3	0,696	0,19	Valid
	X1.4	0,711	0,19	Valid
	X1.5	0,668	0,19	Valid
	X1.6	0,694	0,19	Valid
	X1.7	0,753	0,19	Valid
Keamanan (X2)	X2.1	0,821	0,19	Valid
	X2.2	0,848	0,19	Valid
	X2.3	0,816	0,19	Valid
	X2.4	0,819	0,19	Valid
	X2.5	0,864	0,19	Valid
	X2.6	0,678	0,19	Valid
	X2.7	0,845	0,19	Valid
Keandalan (X3)	X3.1	0,788	0,19	Valid
	X3.2	0,747	0,19	Valid

	X3.3	0,844	0,19	Valid
	X3.4	0,829	0,19	Valid
	X3.5	0,751	0,19	Valid
	X3.6	0,841	0,19	Valid
	X3.7	0,766	0,19	Valid
Penggunaan Mobile Banking (Y)	Y.1	0,845	0,19	Valid
	Y.2	0,855	0,19	Valid
	Y.3	0,847	0,19	Valid
	Y.4	0,821	0,19	Valid
	Y.5	0,852	0,19	Valid
	Y.6	0,82	0,19	Valid
	Y.7	0,672	0,19	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, menunjukkan bahwa semua item memiliki korelasi signifikansi lebih besar dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga semua item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah metode untuk menilai konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran dari suatu instrumen (seperti kuesioner atau skala) dalam penelitian. Reliabilitas mengacu pada konsistensi suatu alat ukur dalam memberikan hasil yang serupa ketika pengukuran dilakukan berulang kali dalam kondisi yang sama. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1, dan umumnya nilai di atas 0,7 dianggap cukup reliabel. Tabel berikut menyajikan hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel 4. Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kemudahan Penggunaan	0,818	7
Keamanan	0,916	7
Keandalan	0,899	7
Penggunaan Mobile Banking	0,916	7

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

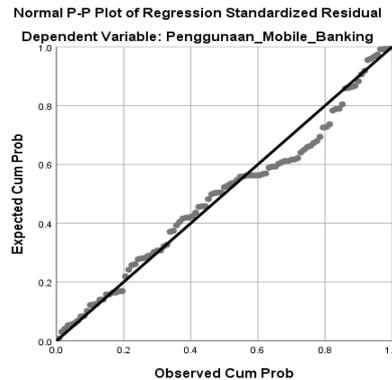
Nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 menunjukkan bahwa instrumen untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini memiliki konsistensi yang baik dan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengukur distribusi data dalam suatu kelompok atau variabel, guna mengetahui data tersebut memiliki distribusi normal atau sebaliknya.

Gambar 2. Normal P-P Plot



Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot, sebagian besar titik berdekatan dengan garis diagonal dan tidak ada pola sistematis, maka residual dianggap cukup normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah salah satu uji asumsi dalam regresi linear berganda yang bertujuan untuk memastikan tidak adanya korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Jika variabel-variabel independen memiliki korelasi tinggi, maka dapat mengakibatkan multikolinearitas yang berdampak pada kestabilan dan keakuratan hasil regresi, serta menyebabkan kesulitan dalam menginterpretasi koefisien regresi.

Tabel 5. Hasil uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kemudahan Penggunaan	0,517	1,936
Keamanan	0,442	2,263
Keandalan	0,400	2,503

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 5, nilai tolerance variabel kemudahan penggunaan 0,517, keamanan 0,442, dan keandalan 0,400 lebih besar daripada 0,10. Sementara itu, nilai VIF variabel kemudahan penggunaan 1,936, keamanan 2,263, dan keandalan 2,503 lebih kecil daripada 10,00 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2,710	1,305		2,076	0,040
Kemudahan_Penggunaan	-0,023	0,059	-0,052	-0,388	0,699
Keamanan	-0,125	0,052	-0,349	-2,414	0,061
Keandalan	0,112	0,062	0,273	1,796	0,075

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 6, nilai signifikansi variabel kemudahan penggunaan 0,699 lebih besar daripada 0,05, nilai signifikansi variabel keamanan 0,061 lebih besar daripada 0,05, dan nilai signifikansi variabel keandalan 0,075 lebih besar daripada 0,05, jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-2,823	2,030		-1,391	0,167
Kemudahan Penggunaan	0,294	0,092	0,233	3,178	0,002
Keamanan	0,274	0,081	0,269	3,396	0,001
Keandalan	0,520	0,097	0,448	5,370	0,000

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Dari analisis di atas, diperoleh koefisien untuk variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,294, variabel keamanan sebesar 0,274, dan variabel keandalan 0,520 dengan konstanta sebesar -2,823. Dengan demikian, model persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = -2,823 + 0,294X_1 + 0,274X_2 + 0,520X_3$$

Kemudahan Penggunaan (X1) Koefisien sebesar 0,294 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam variabel ini meningkatkan Penggunaan Mobile Banking sebesar 0,294 unit, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Keamanan (X2) Koefisien sebesar 0,274 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam keamanan meningkatkan Penggunaan Mobile Banking sebesar 0,274 unit. Keandalan (X3) Koefisien sebesar 0,520 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam keandalan meningkatkan Penggunaan Mobile Banking sebesar 0,520 unit, yang merupakan pengaruh terbesar dibandingkan variabel lain.

Uji t

Uji t bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata dari dua kelompok data atau apakah suatu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam regresi.

Tabel 8. Hasil uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-2,823	2,030		-1,391	0,167
Kemudahan Penggunaan	0,294	0,092	0,233	3,178	0,002
Keamanan	0,274	0,081	0,269	3,396	0,001
Keandalan	0,520	0,097	0,448	5,370	0,000

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

- a. Variabel kemudahan penggunaan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,002 < 0,05 dan nilai t sebesar 3,178 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H1 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan.
- b. Variabel keamanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 dan nilai t sebesar 3,396 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H2 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan.
- c. Variabel keandalan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t sebesar 5,370 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H3 diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa keandalan berpengaruh signifikan.

Uji F

Tabel 9. Hasil uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1404,600	3	468,200	86,222	0,000 ^b
Residual	548,448	101	5,43		
Total	1953,048	104			

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Dari hasil perhitungan didapat nilai F hitung sebesar 86,222 lebih besar daripada F tabel sebesar 2,69 dengan tingkat signifikan 0,000 kurang dari 0,05, maka variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap penggunaan mobile banking dikalangan masyarakat.

Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R Square berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai R Square mendekati 1, maka model tersebut memiliki kemampuan yang baik untuk menjelaskan variabilitas data, artinya sebagian besar variasi dalam variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,848 ^a	0,719	0,711	2,33

Sumber : Data diolah SPSS, 2024

Nilai R Square senilai 0,719 mengindikasikan bahwa 71,9% variabilitas dari penggunaan mobile banking dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang diteliti, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan. Dengan kata lain, variabel-variabel ini berkontribusi secara signifikan dalam mempengaruhi penggunaan mobile banking di kalangan masyarakat. Sisa 28,1% variabilitas dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model ini.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking

Pada uji hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking. Hasil ini memperlihatkan bahwa layanan mobile banking mudah dipahami, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, mudah digunakan, fleksibel, dan mengurangi upaya pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile banking ini. Semakin mudah suatu aplikasi mobile banking digunakan, semakin tinggi tingkat penggunaannya di masyarakat. Dimensi yang paling dominan dalam membentuk indikator variable kemudahan penggunaan adalah aplikasi mobile banking meminimalkan jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi. Ini menunjukkan bahwa aplikasi yang dirancang dengan proses sederhana dan efisien dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, sehingga mereka tidak perlu melakukan banyak tahapan yang rumit. Hal ini sesuai dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan adalah salah satu faktor utama dalam penerimaan teknologi. Teori ini menyatakan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan individu untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Kristianti & Pambudi, (2017), Joni, Rahmah Yulianti, (2022), dan Iqbal et al., (2021) yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Pengaruh Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking

Pada uji hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking. Hasil ini memperlihatkan bahwa keamanan yang baik pada aplikasi mobile banking meningkatkan kepercayaan pengguna. Layanan mobile banking yang disediakan mampu memenuhi kepentingan nasabah dengan menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi. Hal ini dapat memotivasi nasabah untuk terus menggunakan layanan mobile banking tersebut. Dimensi yang paling dominan dalam membentuk indikator variabel keamanan adalah aplikasi mobile banking menyimpan data transaksi dengan akurat. Akurasi penyimpanan data transaksi sangat penting karena memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna bahwa setiap aktivitas yang dilakukan tercatat dengan benar tanpa risiko kehilangan atau manipulasi data. Hal ini mendukung teori TAM, yang menyoroti pentingnya persepsi kenyamanan dan kepercayaan dalam penerimaan teknologi. Dalam konteks mobile banking, keamanan yang baik meningkatkan

kepercayaan nasabah untuk terus memanfaatkan layanan ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Ramayani et al., (2020), Pranoto & Setianegara, (2020), dan Sulmi et al., (2021) yang menyatakan keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Pengaruh Keandalan Terhadap Penggunaan Mobile Banking

Pada uji hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan aplikasi dalam memberikan layanan yang stabil dan konsisten sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk terus menggunakan mobile banking. Dimensi yang paling dominan dalam membentuk indikator variabel keandalan adalah aplikasi mobile banking menampilkan data yang benar dan sesuai dengan transaksi yang dilakukan. Ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mampu memberikan informasi yang akurat dan real-time, sehingga pengguna dapat memantau dan memverifikasi setiap transaksi secara langsung. Dimensi ini sangat penting karena mencerminkan kredibilitas dan konsistensi aplikasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Teori TAM juga relevan di sini, terutama dalam aspek perceived usefulness yang terkait erat dengan keandalan teknologi. Semakin andal sistem mobile banking dalam memberikan layanan yang stabil, semakin tinggi tingkat adopsi teknologi tersebut. Jika layanan mobile banking dianggap andal, masyarakat lebih percaya untuk menggunakannya secara konsisten. Dari tiga variabel yang diuji, keandalan memiliki pengaruh terbesar terhadap penggunaan mobile banking. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian dari Nurmajid et al., (2023) dan Handoko & Ronny, (2021) yang menyatakan keandalan tidak berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan mobile banking di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan masyarakat akan menggunakannya. Faktor keamanan yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perlindungan data dan informasi pribadi mereka sehingga mendorong penggunaan layanan ini secara berkelanjutan. Sementara itu keandalan aplikasi yang mencakup stabilitas, kecepatan, dan konsistensi layanan, menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap aplikasi mobile banking.

IMPLIKASI

A. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat teori Technology Acceptance Model (TAM), khususnya dalam konteks adopsi layanan mobile banking. Hasil yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan memengaruhi penggunaan, memberikan bukti empiris bahwa faktor ini sangat relevan dalam mendorong adopsi teknologi digital di sektor perbankan.

B. Implikasi Praktis

Bank harus fokus pada penyederhanaan antarmuka aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kemudahan penggunaan. Edukasi pengguna tentang fitur dan kemudahan layanan juga harus diprioritaskan.

C. Implikasi Sosial

Dengan tingginya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap adopsi mobile banking, masyarakat perlu diedukasi tentang cara menggunakan aplikasi perbankan digital. Kampanye literasi digital dapat dilakukan, khususnya untuk kelompok usia yang kurang terbiasa dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. S. Rahayu, "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)," *JESI (Jurnal Ekon. Syariah Indones.*, vol. 5, no. 2, p. 137, 2016, doi: 10.21927/jesi.2015.5(2).137-150.
- [2] C. Melasari, A. Suroso, and A. Banani, "Pengaruh Kepercayaan, Kegunaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, Dan Financial Risk Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat," *Performance*, vol. 25, no. 1, pp. 11-23, 2018.
- [3] M. Q. Atieq and E. Nurpiani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap

- Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *J. Valuasi J. Ilm. Ilmu Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, pp. 401–423, 2022, doi: 10.46306/vls.v2i1.109.
- [4] M. Mukhtisar, I. R. R. Tarigan, and E. Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Jihbiz Glob. J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 3, no. 1, p. 56, 2021, doi: 10.22373/jihbiz.v3i1.9632.
- [5] S. Rizal and Munawir, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh," *J. EMT KITA*, vol. 1, no. 2, pp. 68–78, 2017, [Online]. Available: <http://journal.lembagakita.org>
- [6] J. Iqbal, H. Heriyani, and I. Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Glob. Financ. Account. J.*, vol. 5, no. 2, p. 25, 2021, doi: 10.37253/gfa.v5i2.6001.
- [7] M. L. Kristianti and R. Pambudi, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta," *J. Akunt.*, vol. 11, no. 1, pp. 50–67, 2017, doi: 10.25170/jara.v11i1.52.
- [8] D. N. Nurmajid, A. Fitriati, N. Dirgantari, and D. Winarni, "The Influence Of Perseption Ease Of Use, Usefulness, Trust And Religiosity On The Use Of Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *J. Perbank. Syariah*, vol. 9, no. 2, p. 127, 2023.
- [9] D. Sri, N. Sari, and A. Rusli, "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Finansial Technology Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah," *J. Ilm. Edunomika*, vol. 8, no. 3, pp. 1–10, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article>
- [10] A. Fitria, A. Munawar, and P. P. Pratama, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *J. Inform. Kesatuan*, vol. 1, no. 1, pp. 43–52, 2021, doi: 10.37641/jikes.v1i1.406.
- [11] F. I. Kholid and E. D. Soemarso, "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang," *J. Sains Ekon. Dan Perbank. Syariah*, vol. 8, no. 2, pp. 49–57, 2018, [Online]. Available: <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>
- [12] M. I. A. Putra and R. C. Sari, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking dengan Gender sebagai variabel Moderasi," *PROFITTA Kaji. Ilmu Akunt.*, vol. 8, no. 8, pp. 1–12, 2020.
- [13] F. Rozi and M. Ziyad, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank BTN," *J. Sains Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 2, pp. 92–102, 2019, [Online]. Available: <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- [14] I. Sari Hasbullah, A. Ramadhan, and A. Suardi, "Pengaruh Pengetahuan, Trust Dan Kemudahan Penggunaan E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online," *TARIIZ J. Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 2, no. 03, pp. 182–192, 2023, doi: 10.62668/attariiz.v2i03.613.
- [15] R. Basalamah, N. Nurdin, A. Haekal, N. Noval, and A. Jalil, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu," *J. Ilmu Ekon. dan Bisnis Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 57–71, 2022, doi: 10.24239/jiebi.v4i1.93.57-71.
- [16] C. H. Joni, Rahmah Yulianti, "Pengaruh persepsi resiko, kepercayaan dan kemudahan penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile banking," *Ekono Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 56–63, 2022.
- [17] E. Junaedi and N. Neneng, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang," *I-BEST Islam. Bank. Econ. Law Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 13–32, 2023, doi: 10.36769/ibest.v2i1.338.
- [18] A. D. Handoko and R. Ronny, "Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking," *Image J. Ris. Manaj.*, vol. 9, no. 2, pp. 79–91, 2021, doi: 10.17509/image.v9i2.28598.

- [19] Ramayani, Abdul Hamid, and Early Ridho Kismawadi, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking," *JIM J. Ilm. Mhs.*, vol. 2, no. 2, pp. 93-108, 2020, doi: 10.32505/jim.v2i2.2638.
- [20] M. O. Pranoto and R. G. Setianegara, "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)," *Keunis*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.32497/keunis.v8i1.2117.
- [21] A. A. K. Sulmi, M. Awaluddin, I. Gani, and M. Kara, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)," *Islam. Banking, Econ. Financ. J.*, vol. 1, no. 2, p. 60, 2021.
- [22] D. Wardani, "Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan Mobile Banking," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 15-32, 2021, doi: 10.55122/junsibi.v2i1.253.
- [23] Salmaa, "Populasi dan Sampel: Pengertian, Perbedaan, dan Contoh," Deepublish. Accessed: Oct. 23, 2024. [Online]. Available: <https://penerbitdeepublish.com/populasi-dan-sampel/>
- [24] U. Sampoerna, "Teknik Purposive Sampling: Definisi, Tujuan, dan Syarat," Sampoerna University. Accessed: Oct. 22, 2024. [Online]. Available: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/>
- [25] H. Handinisari, S. Muhlisin, and Y. Yono, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking," *El-Mal J. Kaji. Ekon. Bisnis Islam*, vol. 4, no. 3, pp. 818-828, 2022, doi: 10.47467/elmal.v4i3.2076.