

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN FINANCIAL TEKNOLOGI DI KOTA BATAM

### *FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF TRUST COMMUNITY TOWARDS USE OF FINANCIAL TECHNOLOGY IN BATAM CITY*

**Mey Linda<sup>1</sup>, Neni Marlina Br. Purbaz**

Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam<sup>1, 2</sup>

E-mail: *pb160810016@upbatam.ac.id*

**Abstrak:** Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor tingkat kepercayaan terhadap penggunaan *financial* teknologi di Kota Batam. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan diantaranya merupakan keamanan, kemudahan, dan layanan. Sedangkan *financial* teknologi yang dimaksud ialah *mobile banking*. Populasi dari penelitian ini berjumlah 937.088 dengan menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang terdapat responden dalam penelitian ini sebanyak 130 orang dengan minimal umur 17 tahun. Data yang digunakan adalah data primer yang langsung diperoleh dari kuisioner yang sudah disebarakan kepada masyarakat di Kota Batam. Metode dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi) dengan menggunakan *software* statistik IBM SPSS versi 25.0. Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan uji t, dengan nilai signifikannya 0.345 lebih besar dari 0.05 dan  $t_{hitung}$  sebesar 0.948 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.978 dapat artikan bahwa keamanan tidak pengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. Faktor kemudahan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan  $t_{hitung}$  sebesar 6.678 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.978 dapat artikan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. Faktor layanan nilai signifikannya 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan  $t_{hitung}$  sebesar 4.460 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.978 dapat artikan bahwa layanan tidak pengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. Nilai signifikan uji f 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan  $f_{hitung}$  sebesar 74.070 lebih kecil dari  $f_{tabel}$  sebesar 2.68 dapat diartikan bahwa variabel independen bersama-sama mempengaruhi *mobile banking*. Hasil uji determinasi menjelaskan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 63% variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Teknologi Finansial; Keamanan; Kemudahan; Layanan.*

**Abstract:** This study was used to determine the effect of the level of confidence in the use of financial technology in the city of Batam Island. The results of this study were obtained using the t test, with a significance value of 0.345 greater than 0.05 and t arithmetic of 0.948 greater than t table of 1,978, meaning that security does not have a significant effect on mobile banking. The ease factor of the significant value of 0.000 is less than 0.05 and t arithmetic of 6.678 is greater than t table of 1,978 can mean that convenience has a significant effect on mobile banking. The service factor has a significance value of 0,000 less than 0.05 and t count of 4,460 is greater than t table 1,978 can mean that the service has no significant effect on mobile banking. Significant value of the test f 0,000 is smaller than 0.05 and the f count of 74,070 is smaller than the f table of 2.68 can be interpreted that the independent variables together affect mobile banking. Determination test results explain the adjusted R<sup>2</sup> value of 63% the independent variable influences the dependent variable and the remaining 37% is influenced by other variables not contained in this study.

**Keywords:** *Financial Technology; Security; Convenience; Service.*

## PENDAHULUAN

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya aman dan terpercaya, namun juga dapat memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan pada perkembangan teknologi informasi saat ini, peluang serta jenis bisnis telah diciptakan diantaranya bisnis bertransaksi *online* (Tirtana & Sari, 2014). Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat serta memengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dapat dengan mudah dan di mana pun bisa melakukan berbagai jenis transaksi keuangan. Teknologi pada saat ini turut membantu sektor yang di Indonesia, salah satunya adalah sektor perbankan sehingga penggunaan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada *social media*, namun dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan transaksi perbankan. *Mobile Banking* telah memasuki Bank di Indonesia. *Mobile Banking* merupakan salah satu produk dari Bank di Indonesia, antara pihak bank dan nasabah, *Mobile Banking* sebagai kontak transaksi yang sebagai suatu layanan perbankan (Ostrom, 2015).

Dengan menjalankan kegiatan bank dapat mengubah strategi dengan menggunakan praktek *mobile banking*. Pembayaran secara *online* dapat dilakukan dengan *mobile banking*. Oleh sebab itu aktivitas perbankan dapat meningkatkan kecepatan layanan perbankan, disisi lainnya bertransaksi menjadi lebih mudah dan aman (Hadi & Novi, 2015). Di era modern saat ini nasabah bank dibuat resah akan terjadinya penipuan serta kebocoran kode pin dari kartu ATM yang digunakan. Perkembangan infrastruktur TI meliputi perangkat keras, perangkat lunak, teknologi penyimpanan data, dan teknologi komunikasi (Ostrom, 2015). Dengan perkembangannya, aspek bisnis telah memberikan banyak kemudahan serta pembuatan keputusan bisnis dan perorangan dapat dibantu dengan teknologi.

Penggunaan internet di Indonesia telah banyak dan juga mendorong dunia bisnis ke arah yang lebih maju dan berkembang. Pembelian dan penjualan dapat dilakukan dengan internet, serta menukar dan mencari berbagai informasi yang telah ada. Dunia perbankan dapat berkembang lebih maju dengan menggunakan internet agar dapat menawarkan pelayanan yang lebih efisien untuk nasabahnya serta keamanan dalam bertransaksi keuangan tanpa merasa resah akan terjadinya kebocoran pin ATM. Di era modern, *mobile banking* telah memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat Kota Batam. Manfaatnya adalah dengan menggunakan *mobile banking* maka masyarakat di kota Batam lebih menghemat waktu dalam melakukan transaksi, dapat dipelajari dengan mudah dan sederhana serta dapat digunakan dimana saja tanpa harus ke ATM. *Mobile banking* akan sangat berguna bagi masyarakat Kota Batam. Dan Juga masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan *mobile banking*. Masyarakat Kota Batam masih melakukan transaksi pembayaran online dengan ATM tanpa menggunakan internet *mobile banking*.

*Mobile banking* merupakan sarana yang hanya tersedia di dalam ponsel seluler dan melekat pada *simcard* yang kita gunakan ataupun yang terdapat pada aplikasi yang disediakan oleh pihak bank. *Mobile banking* pada saat ini sangat dibutuhkan karena masyarakat kota Batam memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga dapat melaksanakan transaksi pembayaran dengan sangat efektif. Dengan fasilitas *Mobile banking* ternyata masih kurang minat masyarakat dalam menggunakannya, dikarenakan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank maka masyarakat masih kurang mengerti dalam menggunakan *mobile banking*, dengan ini dapat dibuktikan bahwa masih banyak yang mengantri di bank atau di ATM *centre* dalam melaksanakan transaksi keuangan. Dengan minimnya informasi yang diberikan oleh pihak bank terutama dalam pemberian terhadap penipuan serta kurangnya fitur baru yang belum diketahui oleh pihak nasabah dalam melakukan transaksi sehingga menjadi tidak mengerti dengan fitur yang diberikan oleh pihak bank dan *mobile banking* terdapat beberapa keraguan seperti hal ketika bertransaksi maka ponsel seluler akan dengan gampang dilihat oleh pihak lain selain diri sendiri sehingga masyarakat lebih memilih untuk mengantri di bank.

Dengan *mobile banking* maka transaksi dapat dilakukan 24jam tanpa harus ke bank serta memberikan berbagai kemudahan terutama dalam melaksanakan transaksi jual beli. *Mobile banking* tidak akan berjalan dengan lancar jika tidak di dukung dengan suatu media. Ponsel merupakan media yang digunakan, maka masyarakat yang memiliki ponsel dapat bertransaksi dengan mudah serta dimana saja (Tirtana & Sari, 2014). Sistem akan diterima dengan cepat jika nasabah bank merasakan kepercayaan dalam mengoperasikan sistem tersebut. Tingkat kepercayaan merupakan variabel yang berpengaruh. Produk *mobile banking* telah menawarkan berbagai kemudahan serta keamanan tetapi masih banyak masyarakat yang memilih untuk bertransaksi dengan antri di ATM *centre*.

Dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh *mobile banking* secara ekonomis atau hukum. Masyarakat masih takut akan penipuan, takut dilihat dengan cara gampang serta tidak efisien merupakan masalah yang akan

terjadi. Sehingga timbul pandangan tidak percaya terhadap sistem *mobile banking*. maka dari itu layanan dari bank mengenai *mobile banking* sangat di butuhkan untuk memberitahukan mengenai kemudahan, aspek-aspek yang perlu dihindarkan jika terdapat pemberitahuan bukan dari pihak bank sehingga nasabah dapat lebih perhatikan terdapat fitur yang terdapat di dalam *mobile banking* sehingga dapat lebih di minati oleh kalangan pengguna (Wanda, 2016). Bahwa transaksi menggunakan *mobile banking* memiliki risiko. Karena hanya dengan *public* elektronik maka kegiatan tersebut dapat dilaksanakan sehingga *mobile banking* memiliki konsekuensi risiko yang tinggi (Suyanto & Kurniawan, 2019). Dengan kejadian tersebut sehingga penulis timbul ketertarikan dalam meneliti kembali tingkat kepercayaan dalam menggunakan *financial* teknologi. Sehingga penulis tetap meneliti beberapa variable yang sama untuk mengukur tingkat kepercayaan. Penelitian pada saat ini fokus terhadap penggunaan *financial* teknologi yang berada di Kota Batam.

## KAJIAN TEORI

### Definisi Fintech

*Fintech*, merupakan suatu layanan yang berbentuk teknologi yang berupa perangkat, layanan keuangan dan stabilitas keuangan serta penggabungan antara teknologi dan jasa keuangan. (Harahap, Idham, Kusuma, & Rakhman, 2017). *Fintech* telah didukung dengan BI dan OJK, serta OJK telah membuat peraturan POJK No. 77/POJK.01/2016 yang berbunyi “Layanan pinjaman meminjam uang berbasis teknologi informasi “. *Fintech* memiliki berbagai layanan seperti pembayaran, investasi, pinjaman, dan perencanaan keuangan (Luckandi, 2018).

### Mobile Banking

*Mobile banking* adalah suatu layanan yang dapat melakukan transaksi pembayaran, pembelian, dan Transfer yang dapat dilakukan di *handphone* ataupun ponsel seluler. Dengan melalui telepon seluler dan *mobile banking*, transaksi dapat dilakukan dengan manual dalam arti biasanya nasabah akan datang langsung untuk antri di bank, kini dengan *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan telepon seluler serta dapat dengan mudah dan cepat dalam melaksanakan suatu transaksi (Fadlan & Dewantara, 2018).

### Keamanan

Faktor Keamanan yaitu persepsi nasabah terhadap bank dalam melindungi transaksi personal nasabah dalam penggunaan yang tidak berwenang. Dengan memiliki Keamanan yang berguna dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa percaya dan terjamin dalam melaksanakan suatu transaksi. Serta dapat menjaga jaminan saldo, pengendalian sistem internal transaksi, dan menjaga rahasia pin pengguna. Faktor yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah adalah risiko yang akan timbul pada saat melaksanakan transaksi secara *online* seperti kerahasiaan data nasabah, saldo nasabah yang dapat menjadi penyalahgunaan data pribadi (Hadi & Novi, 2015).

### Kemudahan

Faktor Kemudahan yaitu mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu sistem teknologi dengan mudah, serta memiliki beberapa indikator dalam kemudahan penggunaan antara lain yaitu *easy to use*, *easy to learn*, *become skillful*, dan *understandable and clear*. Dengan begitu jasa yang diberikan untuk bagi pengguna mudah dalam menggunakannya, maka para pengguna dapat menerima atau menggunakan teknologi tersebut. (Tirtana & Sari, 2014).

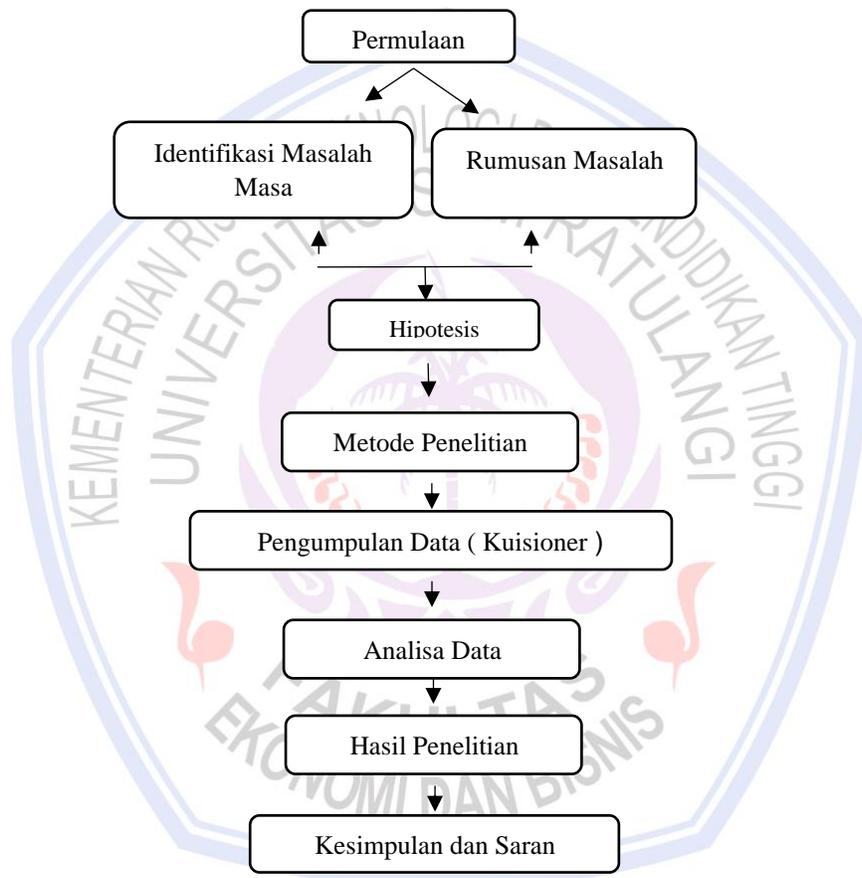
### Layanan

Faktor Layanan yaitu persepsi yang untuk mencerminkan suatu kualitas layanan yang aktual apakah sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah demikian pengaruh dengan loyalitas nasabah. Persepsi layanan terdapat dampak yang rendah dibandingkan dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang menerima layanan dan dapat melakukan pembayaran transaksi *e-commerce*, serta dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat serta dapat melibatkan semua hubungan antara nasabah dengan *call centre* atau *customer service* yang membutuhkan kepercayaan (Setiawan, 2016).

### Hipotesis

- H<sub>1</sub>: Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.
- H<sub>2</sub>: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.
- H<sub>3</sub>: Layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.
- H<sub>4</sub>: Kemudahan, Keamanan, dan Layanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* di Kota Batam.

### METODE PENELITIAN



**Gambar 1 Desain Penelitian**

Desain penelitian dapat dilihat dari gambar 1. Metode yang digunakan merupakan metode kuantitatif asoasiatif. dengan unit yang diteliti merupakan masyarakat di Kota Batam. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah dua variabel, diantara lain adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen terdiri dari *mobile banking*. Sedangkan variabel independen terdiri faktor kemudahan, faktor keamanan, dan faktor layanan.

### Mobile Banking ( Y )

Pengertian dari variabel ini adalah suatu layanan yang berbasis teknologi keuangan serta yang di keluarkan oleh Bank Indonesia yang dapat melakukan transaksi dalam jangka waktu yang efisien dan efektif. Serta dapat memudahkan suatu transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah tanpa harus mengantri ke Bank. (Fadlan & Dewantara, 2018)

### Faktor Kemudahan (X1)

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang kemudahan dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dan mengetahui apakah *mobile banking* tersebut mudah di pelajari, dimengerti atau mudah dalam melakukan suatu transaksi.

### Faktor Keamanan (X2)

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang keamanan dalam aplikasi yang berada di *mobile banking*, serta memiliki pertanyaan tentang seberapa aman dalam melakukan suatu transaksi dengan menggunakan *mobile banking*, dan seberapa aman pihak bank dalam menjaga privasi jika menggunakan aplikasi *mobile banking*.

### Faktor Layanan (X3)

Faktor yang merupakan untuk mengetahui tentang layanan yang di berikan oleh pihak bank dalam menjelaskan produk *mobile banking*, serta memiliki pertanyaan tentang bagaimana layanan *call centre* maupun *customer service* dalam memberikan penjelas apakah dijelaskan dengan rinci atau tidak.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah masyarakat Kota Batam yang berumur minimal 17 tahun dan menggunakan *mobile banking*. Besarnya sampel di penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Pradana & Reventiary, 2016).

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

**Rumus 1** Rumus Slovin

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Margin Error

Penyelesaian :

N : 937.088

e : 10% (0.1)

$$n = \frac{937088}{1+937088(0.1)^2}$$

$$= 99,989$$

*Margin Error* dalam penelitian ini sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 99,989 dibulatkan menjadi 100 masyarakat.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang peneliti gunakan merupakan data primer yang peneliti dapatkan langsung kuisisioner yang sudah disebarakan kepada masyarakat yang di Kota Batam. Kuisisioner telah berisi pertanyaan seputar tentang kemudahan, keamanan, dan layanan *mobile banking*. Peneliti menyebarkan kuisisioner dalam bentuk *google form* agar lebih cepat dalam pembagiannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## Statistik Deskriptif

Tabel 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	49	37.7%
Wanita	81	62.3%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Dari tabel 1 dapat di lihat bahwa responden pria sebanyak 49 orang (37.7%), sedangkan untuk responden wanita sebanyak 81 orang (62.3%). Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mayoritas adalah wanita.

Tabel 2. Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-19 tahun	13	10.0%
20-24 tahun	76	58.5%
25-29 tahun	30	23.1%
30-34 tahun	10	7.7%
35-39 tahun	1	8%
>40 tahun	0	0%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa pengujian pada 127 responden, ternyata rentang usia 17-19 terdapat 13 orang (10.0%), usia 20-24 terdapat 76 orang (58.5%), usia 25-29 terdapat 30 orang (23.1%), usia 30-34 terdapat 10 orang (7.7%), usia 35-39 terdapat 1 orang (8%), dan tidak terdapat responden yang berada di atas usia 40.

Tabel 3 Responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/K	84	64.6%
Diploma	11	8.5%
S1	35	26.9%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa pengujian terhadap tingkat pendidikan responden terdapat dengan hasil terdapat 84 orang (64.6%) lulusan dari SMA/K, 11 orang (8.5%) lulusan dari Diploma, dan 35 orang (26.9%) lulusan dari S1.

Tabel 4 Responden berdasarkan Status Bekerja

Status Bekerja	Jumlah	Persentase
Sudah Bekerja	123	94.6%
Belum Bekerja	7	5.4%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa pengujian terhadap status bekerja dalam arti seperti apakah sudah bekerja atau belum bekerja dengan hasil yang diolah terdapat 123 orang (94.6%) telah bekerja dan terdapat 7 orang (5,4%) belum bekerja.

**Tabel 5 Responden berdasarkan Jenis Transaksi**

Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase
<i>Transfer</i>	100	76.9%
Pembelian	8	6.2%
Pembayaran	22	16.9%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa pengujian terhadap Jenis transaksi yang sering dilakukan masyarakat Kota Batam pada penggunaan *mobile banking*. Terdapat 100 orang (76.9%) melakukan *transfer*, 8 orang (6.2%) melakukan pembelian, dan 22 orang (16.9%) melakukan pembayaran, dapat disimpulkan bahwa masyarakat kota batam lebih sering melakukan *transfer* dalam menggunakan *mobile banking*.

**Tabel 6 Responden berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Mobile Banking**

Alasan Utama Menggunakan Mobile Banking	Jumlah	Persentase
Kapan saja dan dimana saja	73	56.2%
Lebih Aman	2	1.5%
Lebih cepat dan mudah	55	42.3%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa pengujian terhadap alasan utama dalam melaksanakan transaksi dengan penggunaan *mobile banking* pada masyarakat Kota Batam. Terdapat 73 orang (56.2%), dengan alasan Kapan saja dan dimana saja, 2 orang (1.5%) dengan alasan lebih aman, dan 55 orang (42.3%) dengan alasan lebih cepat dan mudah. Dari pengujian tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat Kota Batam mayoritas menggunakan *mobile banking* dengan alasan kapan saja dan dimana saja.

### Uji Validitas

**Tabel 7 Uji Validitas**

Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
Keamanan 1	0.758	0.000	Valid
Keamanan 2	0.759	0.000	Valid
Keamanan 3	0.755	0.000	Valid
Keamanan 4	0.808	0.000	Valid
Keamanan 5	0.777	0.000	Valid
Keamanan 6	0.694	0.000	Valid
Keamanan 7	0.664	0.000	Valid
Kemudahan 1	0.815	0.000	Valid
Kemudahan 2	0.789	0.000	Valid
Kemudahan 3	0.782	0.000	Valid
Kemudahan 4	0.808	0.000	Valid
Kemudahan 5	0.796	0.000	Valid
Kemudahan 6	0.770	0.000	Valid
Kemudahan 7	0.681	0.000	Valid
Layanan 1	0.703	0.000	Valid
Layanan 2	0.713	0.000	Valid
Layanan 3	0.686	0.000	Valid

Layanan 4	0.808	0.000	Valid
Layanan 5	0.758	0.000	Valid
Layanan 6	0.681	0.000	Valid
Layanan 7	0.811	0.000	Valid
Mobile Banking 1	0.872	0.000	Valid
Mobile Banking 2	0.859	0.000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa Uji Validitas dilakukan pada 7 pernyataan yang berada di variabel Keamanan, 7 pernyataan yang berada di variabel kemudahan, 7 pernyataan yang terdapat dari variabel layanan, dan 2 pernyataan yang terdapat dari variabel *mobile banking*. Setiap pernyataan akan dikatakan valid bila nilai korelasi  $> 0.3$  dan nilai signifikansi yang berada di  $< 0.05$ .

### Uji Reliabilitas

**Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Keamanan	0.867	Reliabel
Kemudahan	0.890	Reliabel
Layanan	0.857	Reliabel
Mobile Banking	0.664	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa Uji Reliabilitas sudah dilakukan dan terdapat *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel, pada variabel keamanan terdapat nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai 0.867, variabel kemudahan memiliki nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai 0.890, variabel layanan terdapat nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai 0.857, dan variabel *mobile banking* terdapat nilai *Cronbach Alpha* dengan nilai 0.664. Variabel akan dinyatakan reliabel jika terdapat nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.6$ , maka dapat disimpulkan semua variabel dikatakan reliabel.

### Uji Normalitas

**Tabel 9 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	130
	Std. Deviation	.0000000
Most Extreme Differences	Absolute	.66599011
	Positive	.071
	Negative	.060
Test Statistic		-.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071
a. Test distribution is Normal.		.194 <sup>c</sup>
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* pada tabel 8 dapat dilihat bahwa pengguna *mobile banking* berdistribusi secara normal. Hal ini dapat dibuktikan pada *Asymp Sig (2-tailed)* menunjukkan nilai 0.194.

### Uji Multikolinearitas

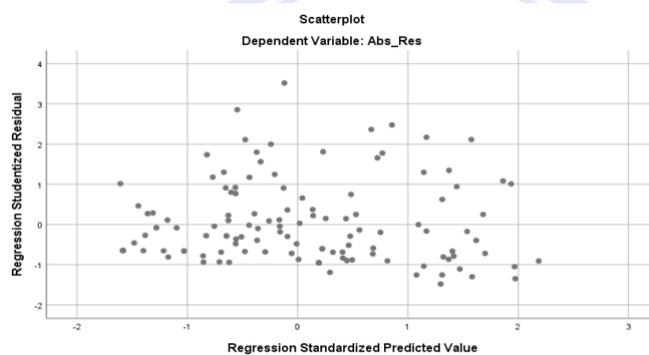
**Tabel 10 Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Keamanan	0.579	1.726	Tidak Multikolinieritas
Kemudahan	0.528	1.895	Tidak Multikolinieritas
Layanan	0.506	1.975	Tidak Multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 10 dapat dilihat bahwa uji Multikolinieritas semua variabel diatas memiliki nilai VIF dibawah angka 10 dan Nilai *tolerance* lebih dari 0.1. Hal ini menunjukkan tidak terjadi Multikolinieritas atau hubungan antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot),**

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas sehingga tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 1.260 - 0.019X_1 + 0.003X_2 - 0.011X_3$$

1. Konstanta sebesar 1.260 dengan arti bahwa jika keamanan, kemudahan, dan layanan memiliki nilai 0, maka *Mobile banking* memiliki nilai 1.260.
2. Koefisien regresi keamanan nilainya sebesar -0.019 dengan arti jika nilai variabel kemudahan dan layanan nilainya tetap tidak berubah maka keamanan mengalami kenaikan 1% maka *mobile banking* terjadi penurunan sebesar 0.019.
3. Koefisien regresi kemudahan nilainya sebesar 0.003 dengan arti jika nilai variabel keamanan dan layanan nilainya tetap tidak berubah maka kemudahan mengalami kenaikan 1% maka *mobile banking* terjadi kenaikan sebesar 0.003.
4. Koefisien regresi layanan nilainya sebesar -0.011 dengan arti jika nilai variabel keamanan dan kemudahan nilainya tetap tidak berubah maka layanan mengalami kenaikan 1% maka *mobile banking* terjadi penurunan sebesar 0.011.

### Uji t

**Tabel 11 Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.739	.548		1.347	.180
	Total_Keamanan_1	.018	.019	.067	.948	.345
	Total_Kemudahan_1	.154	.023	.493	6.678	.000
	Total_Layanan_1	.092	.021	.336	4.460	.000

a. Dependent Variable: Total\_Mobile\_Banking

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 11 dapat dilihat hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Keamanan berpengaruh positif terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.345 lebih besar dari 0.05 yang berarti keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *mobile banking*. selanjutnya dengan memperhatikan nilai t<sub>hitung</sub> keamanan yang diperoleh 0.948 dimana nilai ini tidak melebihi t<sub>tabel</sub> yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H<sub>1</sub> ditolak.

H<sub>2</sub> : Kemudahan berpengaruh positif terhadap *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap *mobile banking*. selanjutnya dengan memperhatikan nilai t<sub>hitung</sub> variabel kemudahan yang diperoleh 6.678 dimana nilai ini melebihi t<sub>tabel</sub> yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H<sub>2</sub> diterima.

H<sub>3</sub> : Layanan berpengaruh positif terhadap *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 yang berarti layanan berpengaruh signifikan positif terhadap *mobile banking*. selanjutnya dengan memperhatikan nilai t<sub>hitung</sub> variabel layanan yang diperoleh 4.460 dimana nilai ini melebihi t<sub>tabel</sub> yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa H<sub>3</sub> diterima.

## Uji f

**Tabel 12 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.906	3	33.635	74.070	.000 <sup>b</sup>
	Residual	57.217	126	.454		
	Total	158.123	129			

a. Dependent Variable: Total\_Mobile\_Banking

b. Predictors: (Constant), Total\_Layanan\_1, Total\_Keamanan\_1, Total\_Kemudahan\_1

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari tabel 12 diatas dapat dilihat bahwa memiliki nilai yang signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel keamanan, kemudahan, dan layanan secara bersama-sama terhadap *mobile banking*. selanjutnya hasil uji juga memperlihatkan nilai f<sub>hitung</sub> sebesar 74.070 yang dibandingkan dengan nilai f<sub>tabel</sub> dimana df<sub>1</sub> = k-1 yaitu 4-1=3 dan df<sub>2</sub> = n-k yaitu 130-4 = 126 yang berarti nilai f<sub>tabel</sub> sebesar 2.68. Nilai f<sub>hitung</sub> 74.070

lebih besar dari  $f_{\text{tabel}}$  2.68 menandakan variabel keamanan, kemudahan, dan layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa  $H_4$  diterima.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0.638	0.630

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Pada tabel 13 diatas menjelaskan nilai *adjusted*  $R^2$  adalah 0.630 dengan arti sebesar 63.0% variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

### Keamanan Terhadap *Mobile Banking*

Nilai signifikan dari variabel independen keamanan memperoleh nilai signifikan sebesar 0.345 lebih besar dari 0.05. selanjutnya dengan melihat nilai  $t_{\text{hitung}}$  keamanan yang diperoleh 0.948 dimana nilai ini tidak melebihi  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang telah menggunakan *mobile banking* dan merasa aman dalam penggunaannya sehingga tidak mempengaruhi peningkatan penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sependapat dengan (Maria & Rilo, 2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh keamanan terhadap *mobile banking*.

### Kemudahan Terhadap *Mobile Banking*

Nilai signifikan dari variabel independen kemudahan memperoleh nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. selanjutnya dengan melihat nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel kemudahan yang diperoleh 6.678 dimana nilai ini melebihi  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Masyarakat yang telah menggunakan *mobile banking* merasa terbantu dalam melaksanakan transaksi yang mudah dan cepat sehingga semakin banyak masyarakat yang tertarik menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sependapat dengan (Hadi & Novi, 2015) dan (Tirtana & Sari, 2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kemudahan terhadap *mobile banking*.

### Layanan Terhadap *Mobile Banking*

Nilai signifikan dari variabel independen layanan memperoleh nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. selanjutnya dengan melihat nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel layanan yang diperoleh 4.460 dimana nilai ini melebihi  $t_{\text{tabel}}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Layanan pihak bank yang merupakan *customer service* ataupun *call centre* dapat melayani keluhan nasabah dalam menghadapi masalah yang terjadi pada *mobile banking*. Seperti layanan *call centre* 24jam, *customer service* juga menjelaskan dengan lengkap tentang *mobile banking*. Hasil penelitian ini sependapat dengan (Maria & Rilo, 2015) dan (Setiawan, 2016) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh layanan terhadap *mobile banking*.

### Keamanan, Kemudahan, dan Layanan Terhadap *Mobile Banking*

Nilai signifikan dari variabel independen keamanan, kemudahan, dan layanan nilai signifikan sebesar 0.000 kurang dari 0.05. selanjutnya dengan melihat nilai  $f_{\text{hitung}}$  74.070 lebih besar dari  $f_{\text{tabel}}$  2.68 menandakan variabel keamanan, kemudahan, dan layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan demikian, maka penting bagi nasabah untuk mengetahui betapa mudahnya dalam menggunakan *mobile banking* serta memahami pada saat *customer service* menjelaskan terhadap cara menggunakan *mobile banking* untuk menjaga keamanan saldo dan kode akses agar lebih percaya dalam menggunakan *mobile banking*.

## SIMPULAN

1. Keamanan berpengaruh positif terhadap pengguna *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.345 lebih besar dari 0.05 dan nilai  $t_{hitung}$  keamanan yang diperoleh 0.948 dimana nilai ini tidak melebihi  $t_{tabel}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa keamanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.
2. Kemudahan berpengaruh positif terhadap *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai  $t_{hitung}$  variabel kemudahan yang diperoleh 6.678 dimana nilai ini melebihi  $t_{tabel}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.
3. Layanan berpengaruh positif terhadap *mobile banking*. Dengan melihat hasil uji t dapat diketahui nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai  $t_{hitung}$  variabel layanan yang diperoleh 4.460 dimana nilai ini melebihi  $t_{tabel}$  yaitu 1.978 sehingga dapat dikatakan bahwa layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.
4. Keamanan, kemudahan, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking* dengan hasil uji f memiliki nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan nilai  $f_{hitung}$  74.070 lebih besar dari  $f_{tabel}$  2.68 menandakan variabel keamanan, kemudahan, dan layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.
5. Nilai *adjusted R*<sub>2</sub> adalah 0.630 dengan arti sebesar 63.0% variabel keamanan, kemudahan, dan layanan, berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* dan sisanya 37% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Br prba, N. M., & Effendi, S. 2019. Pengaruh Kepemilikan Manajerial Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 64. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1013>
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. 2018. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 62(1), 82–89. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2652/3045>
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*.
- Hadi, S., & Novi, N. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Harahap, B. A., Idham, P. B., Kusuma, A. C. M., & Rakhman, R. N. 2017. Perkembangan Financial Technology Terkait Central Bank Digital Currency (CBDC) Terhadap Transmisi Kebijakan Moneter Dan Makroekonomi. *Bank Indonesia*, 2, 1–80.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect Of Financial Performance And Corporate Governance To Stock Price In Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103.
- Lia Muhibatul Aliyah, N. 2019. Pengaruh Layanan Keuangan Berbasis Teknologi ( Fintech ) terhadap Literasi Keuangan Masyarakat Dago Atas , Bandung. *Prosiding Manajemen*, 5(1), 649–656.
- Luckandi, D. 2018. Analisis Transaksi Pembayaran Menggunakan Fintech Pada UMKM di Indonesia : Pendekatan Adaptive Structuration Theory. *DSpace*, 1–98. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9681>

- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During The Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).
- Pradana, M., & Reventiary, A. 2016. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi Di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>
- Rilo, M. 2015. Analisis pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi tingkat keamanan, dan fitur layanan terhadap penggunaan mobile banking pada Mahasiswa di DKI Jakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Setiawan, H. 2016. *Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan Mobile Banking*. 20(3), 518–528.
- Suyanto, S., & Kurniawan, T. A. 2019. Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan FinTech pada UMKM Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Akmenika*, 16(1). Retrieved from <https://journal.upy.ac.id/index.php/akmenika/article/view/166>
- Tirtana, I., & Sari, S. P. 2014. Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Seminar Nasional Dan Call For Paper*, 25, 671–688.
- Wanda, P. 2016. Model Pengamanan End-to-End pada M-Banking Berbasis Algoritma Kurva Hyper Elliptic. *Jurnal Buana Informatika*, 7(4), 245–254. <https://doi.org/10.24002/jbi.v7i4.765>

