

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Transaksi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus BRI Unit Aloe Saboe)**

**Lailatulrahmi Rahman<sup>1</sup>, Mahdalena<sup>2\*</sup>, Ronald S Badu<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Gorontalo

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Transaksi Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* yang mencakup Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Kenyamanan Penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* pada nasabah BRI Unit Aloe Saboe. Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian yang dibagikan kepada nasabah BRI Unit Aloe Saboe. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 sampel. Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif atau signifikan terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*, Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* sedangkan Kenyamanan Penggunaan berpengaruh positif atau signifikan terhadap penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*.

**Kata Kunci:** Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan Penggunaan, Aplikasi *Mobile Banking*

---

Copyright (c) 2023 Lailatulrahmi Rahman

✉ Corresponding author :

Email Address : [lailatulrahmirahman316@gmail.com](mailto:lailatulrahmirahman316@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Kehadiran sistem informasi akuntansi (SIA) yang berbasis teknologi terus dikembangkan seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi dan gaya hidup sehari-hari. Termasuk dalam sektor perbankan, teknologi informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kepercayaan dan pelayanan bagi nasabah (Kusumaningtyas & Wardani, 2022). Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, pada tahun 2018 jumlah pengguna aktif teknologi *smartphone* di Indonesia mencapai lebih dari 100 juta orang. dengan jumlah sebesar itu, Indonesia akan menjadi negara dengan aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Cina, India, dan Amerika. Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini mengharuskan para pelaku bisnis dalam berbagai sektor memberikan inovasi yang lebih baru dan lebih efektif agar dapat bersaing. Dengan adanya inovasi, akan menimbulkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan, dan biaya yang lebih ekonomis.

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat ini juga telah mempengaruhi lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan seperti industri perbankan, salah satu bentuk kemajuan teknologi ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk *electronic banking* atau dikenal dengan sebutan *mobile banking*, yang dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet, layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana *internet* khususnya *via web*. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses mobile untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung

berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank.

(Rhodes, 1971) dalam jurnal Adi Pratama Dkk (2019) menjelaskan bahwa *Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dimana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimana pun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, *mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Hadirnya *mobile banking* harus diakui banyak membantu masalah pelayanan. Dengan adanya layanan *mobile banking* yang disediakan oleh sebuah bank, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta dilakukan dimana pun dan kapan pun.

*Mobile banking* memiliki begitu banyak keunggulan dan manfaat yang secara keseluruhan membantu nasabah perbankan agar dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Namun, sebagian besar nasabah perbankan masih belum menggunakan layanan tersebut dan tidak sedikit dari mereka yang masih memilih menggunakan ATM atau datang langsung ke kantor-kantor cabang perbankan daripada menggunakan *aplikasi mobile banking* dalam melakukan transaksi maupun hanya sekedar memperoleh informasi mengenai saldo perbankannya meskipun hal tersebut memakan lebih banyak waktu dan tenaga.

Tingkat penerimaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktornya adalah persepsi kegunaan. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu persepsi kegunaan penting untuk diteliti sebab persepsi kegunaan dianggap mempengaruhi niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Daya guna merupakan salah satu hal yang diperhatikan oleh nasabah pada saat menggunakan suatu layanan perbankan. Seorang nasabah yang merasa yakin.

Selain persepsi kegunaan, faktor yang diduga tidak kalah pentingnya yaitu kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan dianggap penting untuk diteliti sebab nasabah akan berniat untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking* jika aplikasi tersebut mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu nasabah perbankan cenderung akan tetap menggunakan layanan ATM atau mendatangi langsung kantor-kantor cabang perbankan jika sistem pada layanan *mobile banking* dianggap rumit dan sulit untuk dipahami. Selain persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, terdapat satu faktor yang juga diduga menjadi pertimbangan nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* dan dianggap penting untuk diteliti. Faktor tersebut adalah kenyamanan. Nasabah akan terus menggunakan aplikasi *mobile banking* jika layanan tersebut membuat nasabah merasakan kenyamanan dalam bertransaksi.

Ketiga faktor tersebut diatas merupakan beberapa faktor yang dianggap paling mempengaruhi nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi atau layanan *mobile banking*, sehingga dianggap penting dan perlu untuk diteliti seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut dalam mempengaruhi penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh nasabah perbankan. Namun dibalik kesuksesan dan keunggulan *mobile banking* ada beberapa masalah dan fenomena yang timbul dalam penggunaan *mobile banking* itu sendiri, hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Bank BRI Unit Aloe Saboe Kecamatan Kota Utara Kabupaten Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa dengan adanya *mobile banking* masih banyak nasabah yang belum paham akan penggunaan bertransaksi menggunakan *mobile banking* dan layanan *mobile banking* belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh nasabah dan cenderung tidak diminati oleh nasabah.

Studi terkait *Mobile Banking* telah dilakukan oleh beberapa peneliti dalam menemukan realitas keberadaan *Mobile Banking* ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Adi Pratama ddk (2019) hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking*. Selanjutnya Ratnawaty Marningsih (2020) hasil penelitian ini diperoleh secara parsial dan kebersamaan kualitas layanan penggunaan variabel keandalan dan responsive, jaminan dan keamanan, kemudahan dalam perbankan, efisiensi *Mobile Banking* dan mudah digunakan pada kepuasan nasabah untuk memperoleh hasil yang positif dan signifikan.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan serta berdasar pada kajian-kajian sebelumnya, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan rancangan judul penelitian "Faktor-

Faktor Yang Mempengaruhi Transaksi Penggunaan Aplikasi Mobile Banking” (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Aloe Saboe).

### Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan (Diana & Setiawati, 2011) dalam jurnal (Kusumaningtyas & Wardani, 2022). Subsistem sistem informasi akuntansi memproses transaksi keuangan dan transaksi nonkeuangan yang secara langsung mempengaruhi pemrosesan transaksi keuangan (Hall, 2013) dalam jurnal (Kusumaningtyas & Wardani, 2022).

### Kebutuhan Nasabah

Menurut Murray kebutuhan (*Needs*) adalah konstruk mengenai kekuatan dibagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti persepsi, berfikir, dan berbuat untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. Need bias dibangkitkan oleh proses internal, tetapi lebih sering dirangsang oleh faktor lingkungan. Biasanya, *need* dibarengi dengan perasaan atau emosi khusus, dan memiliki cara khusus untuk mengekspresikannya dalam mencapai pemecahannya.

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Barnes dan Corbit (2003) dalam bukunya Mastarida et al., (2020) “*Service Management*” mengungkapkan kepuasan konsumen adalah tujuan yang dapat berubah, dan setiap konsumen memiliki kebutuhan jual beli yang berbeda. Sedangkan menurut Kotler (2017), secara dominan yang mempengaruhi seorang nasabah tertarik dalam suatu produk adalah faktor ekonomis yang ada pada produk. Selain itu ada beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain (Kotler & Keller, 2017): 1) Lokasi atau akses; 2) Pelayanan dan Fasilitas; 3) Harga; 4) Segi Keamanan; 5) Sesuai Kebutuhan dan 6) Fleksibel.

### Mobile Banking

*Mobile banking* adalah salah satu bagian dari *e-banking* yang merupakan layanan informasi perbankan via *wireless* paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan handphone untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Dengan menggunakan *Mobile banking*, nasabah dapat melakukan berbagai layanan perbankan seperti transfer antar bank, pengecekan saldo, pengisian pulsa dan melakukan pembayaran kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke bank. Jenis-jenis layanan perbankan yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan *Mobile Banking* yaitu:

1. Transfer dana antar rekening atau ke bank lain
2. Informasi saldo dan mutasi rekening
3. Pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, air, telepon, TV kabel, dan lain-lain.
4. Pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data. Layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

### Persepsi Kegunaan

Presepsi kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang tingkatan sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya, membantu menyelesaikan pekerjaan secara cepat, Davis (1989) dalam jurnal Adi Pratama ddk (2019). Presepsi kegunaan pada nasabah perbankan terkait dengan penggunaan aplikasi *mobile banking* adalah ketika nasabah perbankan merasa bahwa dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* akan mempermudah dan meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi perbankan. Menurut David Kurniawan (2013) indikator persepsi kegunaan, yaitu: 1) Kerja Lebih Cepat; 2) Keefektifan Kegunaan; dan 3) Ketepatan Waktu.

### Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya, Davis (1989) dalam jurnal Adi Pratama ddk (2019). Dalam Sianadewi, ddk (2018:105) dan Okatarini (2018:2058) Indikator kemudahan penggunaan dalam menggunakan *Mobile Banking* antara lain, 1) Fleksibel; 2) Mudah Dipelajari dan 3) Prosedur Jelas.

### **Kenyamanan Penggunaan**

Mobile banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, *mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan, Poon (2008). Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (Automated Teller Machine) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan. Berdasarkan Baskara (2016:7226) dan Oktarini (2018:2058) Indikator Kenyamanan Penggunaan dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu sebagai berikut: Kenyamanan bertransaksi; Desain Menarik dan Kesenangan.

### **Penggunaan Aplikasi Mobile Banking**

Adi Pratama ddk (2019) menjelaskan bahwa *Mobile Banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dimana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimana pun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, *mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel penggunaan aplikasi Mobile Banking menurut Bhattacharjee (2001) dalam jurnal Risma (2021) adalah keinginan menggunakan dan akan tetap digunakan dimasa depan.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Aloe Saboe berada di JL. Profesor DR. H. Aloe Saboe Wongkaditi, Kecamatan Kota Utara, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dari penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan populasi dari penelitian ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Aloe Saboe Wongkaditi, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo yang menggunakan *Mobile Banking* di kalangan Muda yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) per Januari 2022 sampai dengan Januari 2023 sebanyak 2820 orang. Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara observasi/pengamatan, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen hasil penelitian untuk memastikan kecermatan dan keandalan dari penggunaan alat pengukur pada penelitian ini. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1. Pengujian validitas data menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument adalah valid. Dibuktikan dengan  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Valid tidaknya suatu pernyataan dapat dilihat pada perbandingan  $r$  hitung (*person correlation*) dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung (*person correlation*) lebih besar dari pada  $r$  tabel maka pernyataan-pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya. Sedangkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil pengujian reliabilitas data menunjukkan instrument tersebut dapat dikatakan handal (bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama).

**Tabel 1.** Hasil uji validitas

| Variabel                                  | Koefisien Korelasi | Nilai Batas | Keterangan |
|-------------------------------------------|--------------------|-------------|------------|
| <b>Presepsi Kegunaan</b>                  |                    |             |            |
| X1.1                                      | 0,911              | 0,5         | Valid      |
| X1.2                                      | 0,892              | 0,5         | Valid      |
| X1.3                                      | 0,905              | 0,5         | Valid      |
| X1.4                                      | 0,905              | 0,5         | Valid      |
| X1.5                                      | 0,882              | 0,5         | Valid      |
| <b>Kemudahan Penggunaan</b>               |                    |             |            |
| X2.1                                      | 0,767              | 0,5         | Valid      |
| X2.2                                      | 0,838              | 0,5         | Valid      |
| X2.3                                      | 0,891              | 0,5         | Valid      |
| X2.4                                      | 0,840              | 0,5         | Valid      |
| X2.5                                      | 0,725              | 0,5         | Valid      |
| X2.6                                      | 0,787              | 0,5         | Valid      |
| <b>Kenyamanan Penggunaan</b>              |                    |             |            |
| X3.1                                      | 0,844              | 0,5         | Valid      |
| X3.2                                      | 0,862              | 0,5         | Valid      |
| X3.3                                      | 0,856              | 0,5         | Valid      |
| X3.4                                      | 0,815              | 0,5         | Valid      |
| X3.5                                      | 0,908              | 0,5         | Valid      |
| X3.6                                      | 0,629              | 0,5         | Valid      |
| X3.7                                      | 0,871              | 0,5         | Valid      |
| <b>Penggunaan Aplikasi Mobile Banking</b> |                    |             |            |
| Y1.1                                      | 0,577              | 0,5         | Valid      |
| Y1.2                                      | 0,908              | 0,5         | Valid      |
| Y1.3                                      | 0,912              | 0,5         | Valid      |
| Y1.4                                      | 0,907              | 0,5         | Valid      |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

**Tabel 2.** Hasil uji reliabilitas

| Variabel                           | Jumlah Item | Cronbach's Alpha | Keterangan      |
|------------------------------------|-------------|------------------|-----------------|
| Presepsi Kegunaan                  | 5           | 0,94             | <b>Reliable</b> |
| Kemudahan Penggunaan               | 6           | 0,89             | <b>Reliable</b> |
| Kenyamanan Penggunaan              | 7           | 0,93             | <b>Reliable</b> |
| Penggunaan Aplikasi Mobile Banking | 4           | 0,91             | <b>Reliable</b> |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

Selanjutnya dilakukan beberapa metode pengujian asumsi klasik pada penelitian ini. Pertama adalah uji asumsi multikolinearitas dimana hasilnya diketahui bahwa setiap variabel independen memiliki VIF yang lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance value* yang lebih besar dari 0,10.

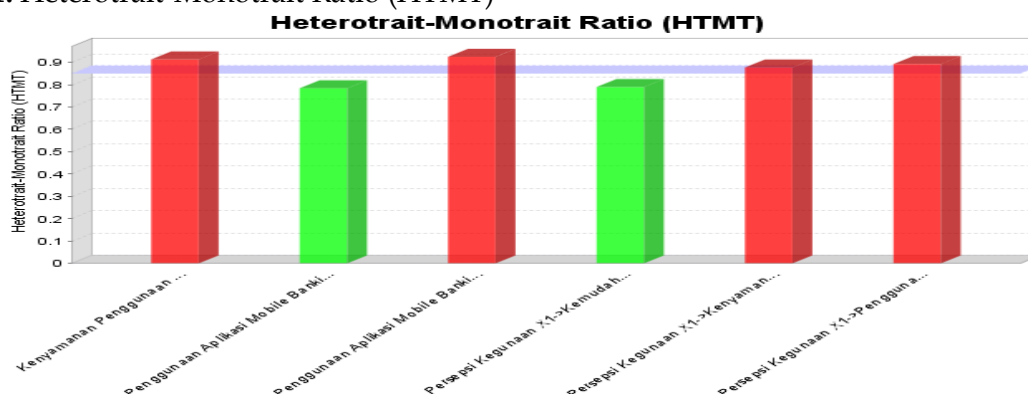
Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan *multikolinearitas* antara variabel independent seperti yang tampak pada tabel 3. Kedua adalah uji heterokedastisitas yang hasilnya menunjukkan bahwa diagram tidak teratur (naik turun) maka dapat disimpulkan tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak dipakai untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi transaksi penggunaan aplikasi *mobile banking* seperti yang tampak pada gambar diagram 1.

**Tabel 3.** Hasil pengujian asumsi multikolinearitas

| VIF  |      |
|------|------|
| X1.1 | 4.07 |
| X1.2 | 3.55 |
| X1.3 | 3.80 |
| X1.4 | 3.86 |
| X1.5 | 3.10 |
| X2.1 | 1.81 |
| X2.2 | 2.49 |
| X2.3 | 3.31 |
| X2.4 | 2.62 |
| X2.5 | 1.73 |
| X2.6 | 2.10 |
| X3.1 | 3.03 |
| X3.2 | 3.30 |
| X3.3 | 2.92 |
| X3.4 | 2.33 |
| X3.5 | 4.09 |
| X3.7 | 2.64 |
| Y.2  | 3.66 |
| Y.3  | 3.30 |
| Y.4  | 2.82 |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

**Gambar 1.** Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)



Sumber: Data Olahan SmartPls 3

Rincian hasil pengujian hipotesis yang dilakukan melalui uji statistik F, uji statistik t, dan uji koefisien determinan ( $R^2$ ). Sebagaimana yang tampak pada tabel 4 perihal pengujian uji statistic t diketahui untuk H1 dapat diterima nilai probabilitas sebesar 0,00 ( $0,00 < 0,05$ ) sedangkan untuk H2 dan H3 ditolak. Lebih lanjut pada tabel 5 mengenai hasil uji statistic F menunjukkan bahwa uji F pada Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* karena nilai F hanya diperoleh hanya 0,01 sedangkan Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dari variabel masing-masing independen terhadap variabel dependen

dengan Signifikan sebesar 0,05. Sedangkan Kenyamanan Penggunaan dan Presepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* karena uji F yang diperoleh melebihi 0,05. Dan pada tabel 6 tentang hasil koefisien determinan ( $R^2$ ) memperlihatkan bahwa  $R^2$  sebesar 0,78 yang berarti 78% penggunaan aplikasi mobile banking dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan penggunaan, sisanya 21% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Tabel 4. Hasil uji t

|                                                                  | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|
| Kemudahan Penggunaan X2 -> Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y  | -0.08               | -0.08           | 0.07                       | 1.15                     | 0.25     |
| Kenyamanan Penggunaan X3 -> Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y | 0.60                | 0.60            | 0.13                       | 4.70                     | 0.00     |
| Persepsi Kegunaan X1 -> Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y     | 0.39                | 0.39            | 0.12                       | 3.43                     | 0.00     |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

Tabel 5. Hasil uji F

|                                      | Kemudahan Penggunaan X2 | Kenyamanan Penggunaan X3 | Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y | Persepsi Kegunaan X1 |
|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Kemudahan Penggunaan X2              |                         |                          | 0.01                                 |                      |
| Kenyamanan Penggunaan X3             |                         |                          | 0.33                                 |                      |
| Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y |                         |                          |                                      |                      |
| Persepsi Kegunaan X1                 |                         |                          | 0.23                                 |                      |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

Tabel 6. Hasil uji koefisien determinasi

|                                      | R Square | R Square Adjusted |
|--------------------------------------|----------|-------------------|
| Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Y | 0.78     | 0.78              |

Sumber: Data Olahan SmartPls 3

Selanjutnya bagian ini diteruskan dengan pembahasan hasil-hasil penelitian. Berdasarkan yang diperoleh dari pengolahan data SmartPls dan juga dari penelitian terdahulu maka dapat diperoleh pembahasan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Presepsi Kegunaan Berpengaruh Positif terhadap penggunaan aplikasi *Mobile Banking* oleh nasabah Bank BRI unit Aloe Saboe. Menurut Davis et al. dalam jurnal Adi Pratama Dkk bahwa persepsi kegunaan merupakan penentu yang kuat terhadap penerimaan penggunaan sistem informasi dan perilaku pada pengguna. Penelitian sejalan dengan penelitian Adi Pratama Dkk 2019 yaitu tentang Presepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi *Mobile Banking*.

Hipotesis kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap nasabah Bank BRI unit Aloe Saboe. Penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh nasabah bank BRI unit Aloe Saboe dianggap tidak mudah karena fitur-fitur pada aplikasi *mobile banking* belum dipahami sehingga Kemudahan Penggunaan yang dirasakan tersebut mendorong nasabah untuk lebih memilih mengantri di bank dari pada menggunakan aplikasi *mobile banking*. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Adi Pratama Dkk 2019.

Hipotesis ketiga, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* terhadap nasabah Bank BRI unit Aloe Saboe. Menurut Poon (2008) dalam jurnal Adi Pratama Dkk mengatakan bahwa *mobile banking* menyediakan kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Penelitian ini memiliki hipotesis kenyamanan penggunaan yang sejalan dengan penelitian Adi Pratama Dkk 2019 yang mengatakan bahwa hasil uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kenyamanan penggunaan berpengaruh positif.

## SIMPULAN

Penelitian yang dilakukan mengenai analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transaksi Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa hipotesis pertama dan hipotesis ketiga diterima sedangkan hipotesis kedua ditolak. Adapun hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Presepsi Kegunaan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi *mobile banking* memiliki keefektifan kegunaan sehingga bertransaksi menggunakan *mobile banking* membuat pekerjaan lebih efektif.
2. Presepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dianggap tidak mudah karena fitur-fitur pada aplikasi *mobile banking* belum dipahami sehingga Kemudahan Penggunaan yang dirasakan tersebut mendorong nasabah untuk lebih memilih mengantri di bank dari pada menggunakan aplikasi *mobile banking*.
3. Kenyamanan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* memperoleh hasil melalui uji t menunjukkan kenyamanan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan penggunaan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun

Berangkat dari hasil penelitian maka terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi *mobile banking* seperti variabel resiko dan keamanan.



## Referensi

- Adi pratama, fadli moh. saleh, femilia zahra, nadhira afdhalia. (1971). faktor faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan mobile banking. *The Mathematical Gazette*, 55(393), 298–305. <https://doi.org/10.2307/3615019>
- Arofah, N. R., Sari, Y. P., Amaliyah, F., Reliabilitas, U., Normalitas, U., & Regresi, U. (2000). Pengaruh Penggunaan Iternet Banking Terhadap Cyber Crem Di Wilayah Tegal (Studi Kasus Pada Nasabah PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. Kantor Cabang Tegal. 1–5.
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Akhmad Jufri. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61–76. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i1.37>
- Hanjadi, D. F., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2022). FAKTOR-FAKTOR Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Indonesia). *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, 4(1), 20–26. <https://doi.org/10.47354/mjo.v4i1.357>
- Indriastuti, H., Nur, A., Dwi, O., Anwar, H., Economic, F., Mulawarman, U., & Grogot, T. (2022). The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Customer Loyalty and Mediating Customer Satisfaction of Internet Banking Users. 10(1), 24–34.
- Kusumaningtyas, N. K., & Wardani, D. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Penelitian pada Nasabah Bank BUMN). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 5(2), 64. <https://doi.org/10.35384/jemp.v5i2.245>
- Normalini, M. K., Ramayah, T., & Shabbir, M. S. (2019). Investigating the Impact of Security Factors in E-business and Internet Banking Usage Intention among Malaysians. *Industrial Engineering and Management Systems*, 18(3), 501–510. <https://doi.org/10.7232/iems.2019.18.3.501>
- Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2020). Factors propelling the adoption of internet banking: The role of e-customer service, website design, brand image and customer satisfaction. *International Journal of Business Information Systems*, 33(4), 549–569. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2020.105870>
- Simanullang, F., Siagian, E. M., & Manurung, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada. Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, Volume 9 N, 221–232.
- Kejela, A. B., & Porath, D. (2022). Influence of attitude on mobile banking acceptance and factors determining attitude of end-users in Ethiopia. *Journal of Internet and Digital Economics*, 2(1), 68–88. <https://doi.org/10.1108/jide-08-2021-0007>