

Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

¹Ramayani, ²Early Ridho Kismawadi, ³Rifyal Dahlawy Chalil

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, Email: ramayanilangsa2020@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, Email: kismawadi@iainlangsa.ac.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, Email: rifyaldahlawy@iainlangsa.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust, security, benefits and ease of use of Bank Syariah Mandiri mobile banking services. This study used a questionnaire as an instrument to collect data of 100 respondents. These respondents are customers of Bank Syariah Mandiri cab mobile banking. Kuala Simpang. Determination of the sample using probability sampling method and the method of analysis used is multiple linear regression analysis. The results showed that partially the trust variable has a significance value of $0.003 < 0.05$, safety ($0.016 < 0.05$), benefit ($0.10 < 0.05$) and convenience ($0.003 < 0.05$) meaning all variables in the study This has a significant effect on the use of Bank Syariah Mandiri mobile banking facilities. Then simultaneously the variables of trust, security, benefits and convenience significantly influence the use of Bank Syariah Mandiri mobile banking facilities with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Trust, Security, Benefits, Convenience, Use of Mobile Banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrument untuk mengumpulkan data sebanyak 100 responden. Responden tersebut merupakan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri cab. Kuala Simpang. Penentuan sampel menggunakan metode *probability sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, keamanan ($0,016 < 0,05$), manfaat ($0,10 < 0,05$) dan kemudahan ($0,003 < 0,05$) berarti semua variabel pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Kemudian secara simultan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Mandiri dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$

Kata kunci: Kepercayaan, Keamanan, Manfaat, Kemudahan, Penggunaan *mobile banking*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dimasa sekarang menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, diantaranya yaitu transaksi bsnis yang dilakukan secara *online* perkembangan teknologi ini dapat mempermudah transaksi dibidang perbankan yang bisa diakses menggunakan telephone seluler maupu tablet. Perkembangan teknologi yang diadopsi oleh perbankan diharapkan dapat menambah kesetiaan nasabah agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan seperti penawaran kecepatan transaksi hingga transaksi yang aman dan nyaman. Selain itu peningkatan pelayanan ini dimaksudkan agar dapat merebut pangsa pasar (Dewi, 2018)

Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan system informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya. Sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya (Ismail, 2010:6). Teknologi Informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti *Elektronik Banking*. *Elektronik Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Beberapa layanan *Elektronik Banking* yang disediakan oleh kebanyakan bank antara lain: *ATM (automatic teller machine)*, *mobile banking*, *sms banking*, dan *call banking* (Dewi, 2018)

Mobile banking secara umum adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General package radio service* (GPRS) dengan sarana telepon seluler (ponsel). *Mobile banking* juga merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, *mobile banking* akan dapat memberikan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi secara *Online*, dimanapun nasabah berada. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet. Akan tetapi menurut lembaga penelitian *Microsave* mengatakan bahwa jumlah penggunaan internet untuk layanan keuangan di Indonesia hanya 0,73 persen dari total keseluruhan penggunaan internet. Angka ini jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan Malaysia

sebesar 5,79 persen dan Kamboja sebesar 2,73 persen. Selain itu tingkat kesadaran masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan melalui telepon seluler juga masih rendah hanya sebesar 0,3 persen.

Tingkat penerimaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah faktor kepercayaan. Dimana berdasarkan penelitian terdahulu faktor kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* mampu untuk mempengaruhi nasabah menggunakannya. Seorang nasabah akan yakin terhadap suatu sistem apabila sistem tersebut dapat memunculkan manfaat saat digunakan dan mendatangkan keuntungan dimasa mendatang. Selain faktor kepercayaan, faktor lain yang diduga tidak kalah penting ialah faktor keamanan. Faktor keamanan dianggap penting untuk diteliti karena nasabah akan berniat menggunakan *mobile banking* apabila sistem tersebut dapat memberikan keamanan terhadap data-data nasabah disaat melakukan transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking*. karena salah satu faktor yang diperhatikan nasabah dalam melakukan transaksi ialah faktor keamanan. Apabila keamanan data dalam menggunakan *mobile banking* dapat terjamin maka nasabah akan terus menggunakannya.

Kemudian faktor lain yang tidak kalah penting ialah faktor manfaat, dimana manfaat dapat mengukur sejauh mana seseorang akan percaya dengan menggunakan suatu teknologi akan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya dan dan mendatangkan manfaat baginya.jadi, semangkin besar manfaat yang diterima nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile banking* tersebut maka akan semangkin meningkatkan keinginan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking* dalam setiap transaksi pada lembaga keuangan perbankan. Kemudian faktor terakhir yang dianggap berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* yaitu kemudahan. Sebab kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut akan dapat menyebabkan nasabah terus menggunakannya. Karena nasabah akan lebih memilih menggunakan aplikasi *mobile banking* daripada langsung datang ke lembaga keuangan apabila sistem sistem layanan pada *mobile banking* tersebut mudah untuk digunakan dan cara menggnakannya mudah untuk dimengerti. Keempat faktor tesebut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keinginan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* sehingga dianggap penting dan perlu untuk diteliti seberapa besar pengaruh keempat faktor tersebut terhadap penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*. (2) Bagaimana pengaruh keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*. (3) Bagaimana pengaruh manfaat terhadap penggunaan *mobile banking*. (4) Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking*. (5) Bagaimana pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking*.

LANDASAN TEORI

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Kepercayaan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan penyedia jasa, karena perusahaan menjanjikan produk yang tidak perlu dilihat. Kepercayaan menjadi suatu yang penting ketika seseorang melakukan transaksi menggunakan sistem teknologi *e-banking*. Kepercayaan ini didukung oleh pihak perbankan yang mampu menyediakan sistem yang baik. Sehingga kepercayaan dalam menggunakan fasilitas yang telah disediakan dapat memberikan minat dan loyalitas bagi pemakainnya, (Jasfar, 2009, p. 165). Jadi, kepercayaan ialah kepercayaan suatu pihak pada pihak lainnya untuk melakukan hubungan antar kedua pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang akan dipercayainya akan mampu memenuhi segala kewajiban yang sesuai dengan harapannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2018) tentang pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking* menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H1: Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking

Pengaruh Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang, keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi *online*,

resiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan (Saptawati, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliansyah (2017) tentang analisis pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu kaliurang Yogyakarta menunjukkan hasil bahwa variabel keamanan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H2: variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Pengaruh Manfaat Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Manfaat merupakan suatu ukuran sejauh mana seseorang akan percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya dan mendatangkan manfaat bagi dirinya. Harapan seseorang dalam menggunakan teknologi agar dapat bermanfaat baginya dan juga dapat membantunya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mudah dan seperti yang dia harapkan. Jadi, semakin besar manfaat yang diterima, seseorang akan menggunakan teknologi tersebut (Afifah, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2018) tentang pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan *mobile banking* di bank syariah mandiri menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi manfaat secara persial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* di bank syariah mandiri. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H3: variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jadi, kemudahan memberikan gambaran bahwa suatu sistem diciptakan bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam arti lain seseorang yang menggunakan sistem akan lebih mudah untuk dipelajari, mudah dikendalikan oleh pemakainya, penggunaannya fleksibel, dan dapat meningkatkan keterampilan pemakainya dan mudah untuk

digunakan dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual (Davis, 1989). Penelitian yang dilakukan oleh Aidar (2018) tentang pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking* menunjukkan hasil bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H4: variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini ialah pendekatan penelitian kuantitatif yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angka dengan menggunakan analisis analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *spss*. Jenis data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kuala simpang Kabupaten Aceh Tamiang dan pada nasabah bank mandiri syariah cab Kuala Simpang yang menggunakan aplikasi *mobile banking*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Syariah cabang Kuala Simpang yang menggunakan aplikasi *mobile banking* yang jumlahnya tidak diketahui.

Sampel menurut Juliandi (2013, p.50) merupakan wakil-wakil populasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Non probability sampling*. Yaitu teknik pengambilan yang dengan cara mencari objek yang akan diteliti. Metode *Non probability sampling* yang di pakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu yakni (1) nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BSM, (2) nasabah yang sudah menggunakan aplikasi tersebut selama 1 tahun atau lebih, (3) nasabah memiliki pendidikan minimal SMA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas berarti membicarakan kesahihan sebuah alat ukur untuk mendapatkan data (Syahrudin dan Salim, 2012). Sedangkan Reliabilitas adalah konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika

dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda (Sarwono, 2011). Hasil pengujian validitas dan reliabilitas pada Tabel 1. menunjukkan bahwa semua instrumen pada variabel penelitian adalah valid dan reliabel.

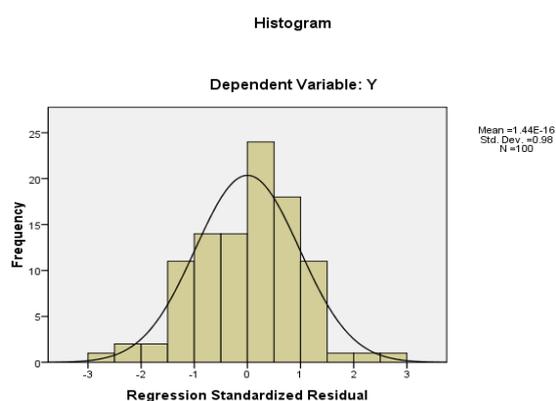
Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Validitas	Reliabilitas
1	Kepercayaan	Valid	Reliabel
2	Keamanan	Valid	Reliabel
3	Manfaat	Valid	Reliabel
4	Kemudahan	Valid	Reliabel
5	Penggunaan <i>Mobile banking</i>	Valid	Reliabel

Sumber data diolah, 2020

Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Jika *Histogram Standardized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal (Juliandi, 2013, p.83-87).



Gambar 1. Uji Normalitas

(Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020)

Gambar diatas menunjukkan bahwa kurva *Histogram Regression Standarized Residual* tersebut berbentuk seperti lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual pada model regresi tersebut adalah normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.606	1.649
	Keamanan	.942	1.062
	Manfaat	.765	1.307
	Kemudahan	.676	1.479

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada hasil output SPSS pada tabel *Coefficient*, variabel kepercayaan memiliki nilai VIF sebesar 1.649, keamanan sebesar 1.062, manfaat sebesar 1.307 dan kemudahan sebesar 1.479. berarti seluruh variabel memiliki nilai VIF yang tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa pada semua variabel penelitian tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji Linearitas

Tabel 3. Uji Linearitas

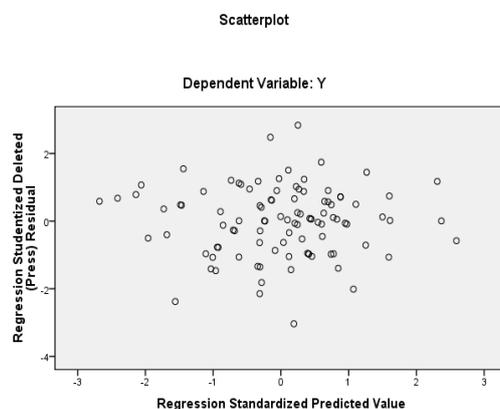
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
PENG.M.BANKING*Kepercayaan Deviation From Linearity	161.519	20	8.076	.771	.739
PENG.M.BANKING*Keamanan Deviation From Linearity	109.992	10	10.999	.793	.635
PENG.M.BANKING*Manfaat Deviation From Linearity	230.002	17	13.530	.1188	.293
PENG.M.BANKING*Kemudahan Deviation From Linearity	136.338	15	9.089	.841	.630

Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas nilai signifikansi pada kolom *Deviation From Linearity* pada semua variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari nilai Alpha sebesar 0,05. (X1 0,739 > 0,05), (X2 0,635 > 0,05), (X3 0,293 > 0,05), (X4 0,630 > 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang linier antara variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan dengan variable penggunaan *mobile banking*.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas

(Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020)

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa *Scatterplot* yang terdapat pada gambar memperlihatkan butiran-butiran menyebar secara acak dan menyebar diatas ataupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi ini.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis (*t- Test*)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.353	3.146		-2.020	.046
	Kepercayaan	.216	.071	.287	3.021	.003
	Keamanan	.353	.144	.186	2.447	.016
	Manfaat	.211	.080	.223	2.636	.010
	Kemudahan	.302	.099	.275	3.059	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020

Berdasarkan hasil yang di dapat dari pengolahan koefisien regresi pada table 4. di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -6.353 + 0,216 X_1 + 0,353 X_2 + 0,211 X_3 + 0,302 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan berikut dapat dijelaskan bahwa :

1. Nilai konstan (Y) sebesar -6.353 menjelaskan bahwa jika variable kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan adalah nol (0) maka variabel penggunaan *mobile banking* bank mandiri syariah di cabang kuala simpang mengalami penurunan sebesar -6.353 satuan
2. Nilai koefisien kepercayaan (X1) sebesar 0,216 memperlihatkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* artinya jika variabel kepercayaan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,216 satuan
3. Nilai koefisien keamanan (X2) sebesar 0,353 memperlihatkan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking* artinya jika variabel keamanan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *mobile banking* akan meningkat sebesar 0,353 satuan
4. Nilai koefisien manfaat (X3) sebesar 0.211 menunjukkan bahwa variable manfaat berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *mobile Banking* artinya jika variabel manfaat ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *mobile Banking* akan meningkat sebesar 0.211 satuan
5. Nilai koefisien kemudahan (X4) sebesar 0,302 menunjukkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan *mobile Banking* artinya jika variabel kepercayaan ditingkatkan 1 satuan, maka penggunaan *mobile Banking* akan meningkat sebesar 0.302 satuan

Uji Hipotesis

Uji Persial (t-Test)

Pada hakikatnya uji t digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara sendiri dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Widianto, 2013, p.243). Suatu variable akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t hitung variabel tersebut lebih besar dibandingkan nilai t table sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung > dari nilai t tabel maka H0 ditolak atau signifikan
2. Jika nilai t hitung < dari nilai t tabel maka H0 diterima atau tidak signifikan

dengan melihat nilai signifikan yang dibandingkan dengan nilai α (0,05) yaitu:

1. Jika nilai signifikan $<$ dari pada nilai alpha (α) maka H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikan $>$ dari pada nilai alpha (α) maka H_0 diterima.

Hasil uji t terdapat pada Tabel 4 diatas, dimana hasil pengujian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh seluruh masing-masing variabel independent secara individu (persial) terhadap variable terikat adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kepercayaan (X1) terhadap penggunaan *mobile banking* (Y)
Dari hasil regresi terlihat bahwa variable kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 3,021 sedangkan t tabel sebesar 1,661. berarti t hitung $>$ t tabel dan nilai sig sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.
2. Pengaruh variabel keamanan (X2) terhadap penggunaan *mobile banking* (Y)
Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variable keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 2,447 sedangkan t table sebesar 1,661 berarti t hitung $>$ t tabel dan nilai sig sebesar $0,016 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.
3. Pengaruh variabel manfaat (X3) terhadap penggunaan *mobile banking* (Y)
Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variable manfaat memiliki nilai t hitung sebesar 2,636 sedangkan t table sebesar 1,661 berarti t hitung $>$ t tabel dan nilai sig sebesar $0,010 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.
4. Pengaruh variabel kemudahan (X4) terhadap penggunaan *mobile banking* (Y)
Dari hasil output tabel 4.14 diatas terlihat bahwa variable kemudahan memiliki nilai t hitung sebesar 3,059 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti t hitung $>$ t tabel dan sig sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* (Y)

Uji Simultan (F-Test)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan apakah variabel semua variable independen (bebas) yang di masukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen (Widianto, 2013, p.243). Pengambilan hipotesis dengan membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah:

1. Jika nilai $F_{hitung} <$ dari F_{tabel} maka H_0 diterima dengan nilai α (0,05)
2. Jika nilai $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dengan nilai α (0,05)

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis uji F dengan membandingkan nilai signifikan dan nilai α (0,05) adalah sebagai berikut⁸⁴:

1. Jika nilai signifikan $<$ dari nilai alpha (α) maka H_0 ditolak
2. Jika nilai signifikan $>$ dari nilai alpha (α) maka H_0 diterima.

Tabel 5. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	712.226	4	178.056	22.051	.000 ^a
	Residual	767.084	95	8.075		
	Total	1479.310	99			

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020

Berdasarkan Tabel 5. diatas menunjukkan nilai F hitung sebesar 22,051 dan nilai F tabel sebesar 2,47 berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sedangkan nilai signifikan yang ditunjukkan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking*.

Uji Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel independen dipengaruhi oleh variabel dependen (Juliandi dan Irfan, 2013:174).

Tabel 6. Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.481	.460	2.84158

a. Predictors: (Constant), Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS versi 16.0, 2020

Nilai R square pada Tabel 6. menunjukkan angka 0,481 atau 48,1%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini seperti kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan dapat menjelaskan variabel dependent yaitu penggunaan fasilitas *mobile banking* sebesar 48,1 % dan sisanya 51,9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,021 dan t tabel sebesar 1,661, maka t hitung > t tabel sedangkan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayat yang menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah yang menjelaskan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Namun hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Ayu Nur Aidar, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh jasfar bahwa kepercayaan menjadi suatu yang sangat penting bagi perusahaan jasa dimana kepercayaan akan muncul apabila didukung dengan penyediaan sistem yang baik bagi pengguna jasa tersebut sehingga akan menimbulkan kepercayaan dan keinginan untuk menggunakannya terus-menerus.

Pengaruh Keamanan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Dari hasil output uji t diatas di peroleh nilai t hitung sebesar 2,447 dan t tabel sebesar 1,661 berarti t hitung > t tabel sedangkan nilai signifikan variabel keamanan sebesar $0,016 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yogi Yuliansyah yang menjelaskan bahwa keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri syariah. Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan Khoirunnisa utami yang menjelaskan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Jadi dari ketiga hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa semakin baik layanan keamanan yang diberikan seperti kerahasiaan data pribadi nasabah ataupun keamanan transaksi yang dilakukan

dengan *mobile banking* maka akan semakin membuat nasabah nyaman dan akan menimbulkan kepuasan dalam diri nasabah.

Pengaruh Manfaat Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Dari hasil output uji t diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2,636 dan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti nilai t hitung > t tabel sedangkan nilai signifikan variabel manfaat sebesar $0,010 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Risma Afifah, dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel manfaat secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa utami juga menjelaskan persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh davis, bahwa manfaat sebuah teknologi dipercaya akan mendatangkan sebuah manfaat bagi orang yang menggunakannya seperti mempermudah pekerjaannya. Semakin besar manfaat yang akan diterima orang yang menggunakan teknologi tersebut maka akan semakin banyak orang yang menggunakannya begitu juga sebaliknya.

Pengaruh Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*

Hasil output uji t diatas menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,059 dan nilai t tabel sebesar 1,661 berarti nilai t hitung > t table sedangkan nilai signifikan variabel kemudahan sebesar $0,003 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Afifah. Dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variable kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian Nurul Hidayat juga menjelaskan bahwa variable kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifah Ayu Nur Aidar juga menjelaskan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jugiyanto bahwa apabila dalam menggunakan suatu sistem informasi dan teknologi tidak akan mengalami kesulitan dan mudah untuk digunakan maka seseorang akan menggunakan teknologi tersebut begitu juga sebaliknya.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking*. berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. hal ini menunjukkan bahwa apabila tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* seangkin meningkat, maka akan semangkin meningkat pula jumlah nasabah yang menggunakan *mobile banking*.
2. Variabel keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. hal ini menunjukkan bahwa apabila tingkat keamanan pada aplikasi *mobile banking* semangkin ditingkatkan maka keinginan nasabah untuk menggunakan mbile banking juga akan semangkin meningkat.
3. Variabel manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. hal ini menunjukkan bahwa apabila nasabah merasakan manfaat yang didapat setelah menggunakan aplikasi *mobile banking* maka nasabah akan terus ingin menggunakan nya.
4. Variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. hal ini menunjukkan bahwa apabila semangkin besar tingkat kemudahan yang diraskan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* maka juga akan meningkatkan keinginan nasabah untuk terus menggunakannya dalam melakukan transaksi pada lembaga keuangan perbankan.

Saran

1. Bagi perusahaan perbankan diharapkan lebih memperhatikan faktor kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan karena dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *mobile Bankig*, dan juga berperan penting dalam meningkatkan respon nasabah untuk menggunakan fasilitas *mobile Bankig*. Untuk itu pihak perbankan khususnya bank Mandiri Syariah cab. Kuala Simpang harus lebih meningkatkan kualitas keempat indikator tersebut agar nasabah yang menggunakan fasilitas *mobile banking* tersebut lebih nyaman dan terus menggunakannya

2. Untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi dengan menambahkan variabel lainnya sehingga dapat menjelaskan variabel lain terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking* yang lebih baik lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, R. (2018). *Pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur terhadap pengguna mobile banking bank syariah mandiri* (Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quartely.
- Dewi, S. K. (2018). *Pengaruh fitur pelayanan, kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan resiko terhadap minat bertransaksi menggunakan E-Banking pada santri nurul ummah* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ismail (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Jasfar (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor: Graha Indonesia.
- Juliandi, A. & Irfan(2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Bandung: Cita pustaka Media Perintis.
- Saptawati, Y. (2018). *Pengaruh persepsi kemudahan, keamanan dan manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia. cabang Bulukumba* (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar.
- Sarwono, J. (2011). *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Widiyanto, M. A. (2013). *Statistika :Terapan Konsep dan Aplikasi SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.