

# Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam

Arum Astriyani Pangesti<sup>1\*</sup>; Sri Yanti<sup>2\*</sup>; Adnan Suhardis<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Batam, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Batam, Indonesia

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Batam, Indonesia

\*Corresponding Email: <sup>1\*</sup>arumastriyanip23@gmail.com; <sup>2</sup>sri.yanti@univbatam.ac.id

<sup>3</sup>adnanuniba@gmail.com

**Abstrak** – Tujuan dari penelitian ini adalah guna memahami dan mengevaluasi bagaimana minat nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking di PT Bank Sinarmas KCP Batam yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan. Pendekatan kuantitatif diterapkan sebagai teknik penelitian dalam penelitian ini. Untuk penelitian ini, populasi terdiri dari 126 nasabah PT Bank Sinarmas KCP Batam yang memanfaatkan layanan mobile banking. Sebagai sampel penelitian, sebanyak 126 responden diikutsertakan. Data penelitian menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat. Persepsi nasabah mengenai kemudahan, Manfaat, dan keamanan mempengaruhi minat nasabah demi memanfaatkan layanan mobile banking PT Bank Sinarmas KCP Batam, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 63,1%. Berbagai faktor lain menyumbang 36,9% sisanya.

**Kata Kunci** : Persepsi kemudahan, Manfaat, Keamanan, Minat Menggunakan

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, era digital semakin melekat dalam perubahan gaya hidup masyarakat, terutama di sektor keuangan seperti perbankan. Perbankan harus memberikan layanan yang lebih cepat namun tetap memberikan jaminan keamanan dan memenuhi keinginan nasabah karena adanya transformasi digital. Selain itu, Institusi perbankan dan keuangan harus mengembangkan produk berbasis teknologi informasi. Di masa depan, tujuan dari pengembangan transformasi digital yaitu untuk membuat kehidupan manusia menjadi

cepat, simpel dan aman. Cara bank melayani pelanggan sangat penting untuk keberhasilan mereka dalam menghadapi persaingan. Hal ini disebabkan oleh persaingan yang semakin kompetitif di industri jasa keuangan. Untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar dijamin yang serba instan ini, setiap bank berusaha sekuat tenaga untuk menampilkan keunggulannya.

Bank dan lembaga keuangan lainnya menawarkan layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi bisnis melalui telepon seluler, *Smartphone* dan tablet. Karena telepon seluler, *Smartphone* dan tablet merupakan alat



komunikasi yang paling diminati masyarakat saat ini, maka semakin besar peluang bank untuk menarik nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Bank Sinarmas merupakan bank konvensional yang mengembangkan teknologi *mobile banking*, Perusahaan ini didirikan pada tanggal 18 Agustus 1989, sebagai Bank Shinta Indonesia dan pada tahun 2006 diubah menjadi Bank Sinarmas. *SimobiPlus* merupakan aplikasi *mobile banking* yang digunakan oleh bank sinarmas, *Simobiplus* merupakan layanan internet banking versi mobile yang dapat memungkinkan nasabah melakukan segala transaksi dengan mudah melalui smartphone.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pengguna *SimobiPlus***  
**Pada Tahun 2023**

No	Bulan	Jumlah Pengguna
		2023
1	Januari	12
2	Februari	16
3	Maret	8
4	April	10
5	Mei	9
6	Juni	4
7	Juli	15
8	Agustus	9
9	September	12
10	Oktober	7
11	November	14
12	Desember	10
<b>Total</b>		<b>126</b>

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi *simobiplus* Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam tahun 2023 yaitu berjumlah 126 pengguna, sedangkan total nasabah yang membuka rekening tabungan pada tahun 2023 yaitu berjumlah 314 nasabah. jadi dapat disimpulkan bahwa total pengguna *simobiplus*

di Bank sinarmas KCP Batam hanya sebesar 40% saja. Sehingga target Bank Sinarmas kantor cabang pembantu (KCP) Batam untuk memenuhi jumlah pengguna pada layanan *mobile banking simobiplus* belum terpenuhi.

Meskipun aplikasi *mobile banking SimobiPlus* menyediakan banyak fitur-fitur untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi keuangan. Namun ada beberapa permasalahan yang menjadi keluhan nasabah bank sinarmas saat menggunakan aplikasi *Simobiplus*. beberapa permasalahan yang ada di bank sinarmas kantor cabang pembantu Batam yaitu Penggunaan *Mobile banking* yang dianggap sulit, karena harus mengupdate aplikasi *simobiPlus* Ketika versi yang lama sudah kadaluwarsa. Permasalahan lain yaitu setiap tahun baru dan lebaran aplikasi sangat susah di akses dan sering mengalami *force closed* akibat melonjaknya transaksi yang sangat tinggi. selain itu terjadi juga permasalahan mengenai keamanan layanan transaksi yang kurang maksimal dikarenakan banyak nasabah yang mengalami Kegagalan transaksi tetapi saldo berkurang (terdebet).

Beberapa faktor-faktor seperti persepsi kemudahan, manfaat, dan keamanan dapat mempengaruhi minat menggunakan. Minat merupakan keinginan seseorang untuk menggunakan sebuah produk atau jasa dan mengambil keputusan untuk melakukan atau tidaknya suatu kegiatan didasarkan pada minat seseorang terhadap kegiatan tersebut. (Andi et al., 2023). kemudahan berasal dari keyakinan seseorang yang menganggap Sistem teknologi bersifat sederhana dan tidak memerlukan banyak usaha. Setiap teknologi dirancang untuk mempermudah aktivitas setiap orang. Semakin sederhana teknologinya, maka semakin banyak orang yang tertarik untuk menggunakannya (Nurdin et al., 2020). Manfaat berasal dari keyakinan bahwa

menggunakan sistem akan dapat meningkatkan kinerja. Orang menggunakan sistem atau produk tertentu ketika itu dapat bermanfaat bagi penggunanya, tetapi jika tidak berguna maka seseorang tidak akan menggunakannya. (Laloan et al., 2023). Keamanan adalah kemampuan sistem untuk melindungi atau mengendalikan informasi nasabah, termasuk informasi pribadi dan bisnis, dari kejahatan dunia maya, pencurian online, dan sabotase informasi perbankan online. dikarenakan saat melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking*, terdapat risiko tinggi bahwa penjahat dapat mencuri data nasabah secara online atau *dihack* (Erina, 2021).

Penjelasan tersebut menunjukkan ketertarikan dan keinginan penulis untuk meneliti minat dalam menggunakan layanan *mobile banking* yang bertajuk “Pengaruh Persepsi kemudahan, Manfaat dan Keamanan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Di PT Bank Sinarmas KCP Batam”

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Napitupulu Darmawan, (2022:28) Penelitian jenis ini dilakukan dengan cara sistematis dan terorganisir dengan langkah-langkah yang telah ditentukan dengan baik. Tujuan pendekatan ini adalah untuk menjelaskan atau menggambarkan fenomena sosial yang ada saat ini. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Sinarmas KCP Batam yang menggunakan layanan *mobile banking*. PT Bank Sinarmas Tbk cabang pembantu Batam beralamat di Ruko Raflesia Blok F nomor 1 Batam Center Kota Batam. Metode Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus atau *sampling total* yang berjumlah 126 responden.

Menurut Sugiyono, (2019:127) Metode sensus merupakan suatu metode pengambilan sampel yang mensurvei seluruh anggota populasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden terdiri dari 126 orang, dengan usia responden 15 tahun hingga lebih dari 60 tahun. Jenis kelamin responden perempuan 88 orang dan laki-laki 37 orang. Terdapat 5 Kriteria berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa, PNS wiraswasta, karyawan swasta dan pekerjaan lainnya. Terdapat juga 4 kriteria pendidikan terakhir yaitu diploma III, SLTA/ sederajat, SLTP/ sederajat, Strata I/II/. Lama penggunaan juga bervariasi yaitu selama periode kurang dari satu tahun hingga lebih dari lima tahun.

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

**Tabel 2**

**Hasil Uji validitas Minat Menggunakan**

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
Y.1	0,565	0,361	0,001 > 0.05	Valid
Y.2	0,624	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.3	0,554	0,361	0,001 < 0.05	Valid
Y.4	0,526	0,361	0,003 < 0.05	Valid
Y.5	0,609	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.6	0,623	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.7	0,537	0,361	0,002 < 0.05	Valid
Y.8	0,637	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.9	0,616	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.10	0,683	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.11	0,635	0,361	0,000 < 0.05	Valid
Y.12	0,575	0,361	0,000 < 0.05	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas, semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel minat yang di uji valid karena

nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel senilai 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 3**  
**Hasil Uji validitas Persepsi Kemudahan**

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X1.1	0,581	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.2	0,585	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.3	0,451	0,361	0,012 < 0,05	Valid
X1.4	0,523	0,361	0,003 < 0,05	Valid
X1.5	0,592	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.6	0,594	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.7	0,662	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.8	0,638	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.9	0,633	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.10	0,664	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.11	0,605	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.12	0,620	0,361	0,000 < 0,05	Valid

**Tabel 4**  
**Hasil Uji validitas Persepsi kemudahan**

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X1.1	0,581	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.2	0,585	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.3	0,451	0,361	0,012 < 0,05	Valid
X1.4	0,523	0,361	0,003 < 0,05	Valid
X1.5	0,592	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.6	0,594	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X1.7	0,662	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.8	0,638	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.9	0,633	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.10	0,664	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.11	0,605	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X1.12	0,620	0,361	0,000 < 0,05	Valid

Nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ , mengindikasikan bahwa mengenai variabel yang diteliti, persepsi kemudahan penggunaan, semua

proposisi adalah sah, sesuai dengan temuan uji validitas yang dilaksanakan di atas.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Manfaat**

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X2.1	0,719	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.2	0,724	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.3	0,423	0,361	0,020 < 0,05	Valid
X2.4	0,526	0,361	0,003 < 0,05	Valid
X2.5	0,636	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.6	0,732	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.7	0,747	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.8	0,712	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.9	0,732	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X2.10	0,476	0,361	0,008 < 0,05	Valid
X2.11	0,458	0,361	0,011 < 0,05	Valid
X2.12	0,494	0,361	0,006 < 0,05	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas, semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel manfaat yang di uji valid mengingat nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel senilai 0,361 dengan  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Keamanan**

Item	r hitung	r tabel	Probabilitas	Keterangan
X3.1	0,214	0,361	0,257 > 0,05	Tidak Valid
X3.2	0,562	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X3.3	0,681	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.4	0,641	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.5	0,748	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.6	0,628	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.7	0,722	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.8	0,589	0,361	0,001 < 0,05	Valid
X3.9	0,547	0,361	0,002 < 0,05	Valid
X3.10	0,635	0,361	0,000 < 0,05	Valid
X3.11	0,419	0,361	0,021 < 0,05	Valid
X3.12	0,591	0,361	0,001 < 0,05	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut di atas, terbukti bahwa di antara 12 item pernyataan dari variabel keamanan ditemukan 1 item pernyataan yang tidak valid, Dengan kata lain, item pernyataan ke-1 tidak dapat digunakan dan dibuang dari angket yang disebarakan.

### Uji Reabilitas

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reabilitas**

NO	Variabel	Nilai CA	Taraf Nilai CA	Keterangan
1	Persepsi Kemudahan	0,831	0,60	Realiabel
2	Manfaat	0,864	0,60	Realiabel
3	Keamanan	0,812	0,60	Realiabel
4	Minat Menggunakan	0,900	0,60	Realiabel

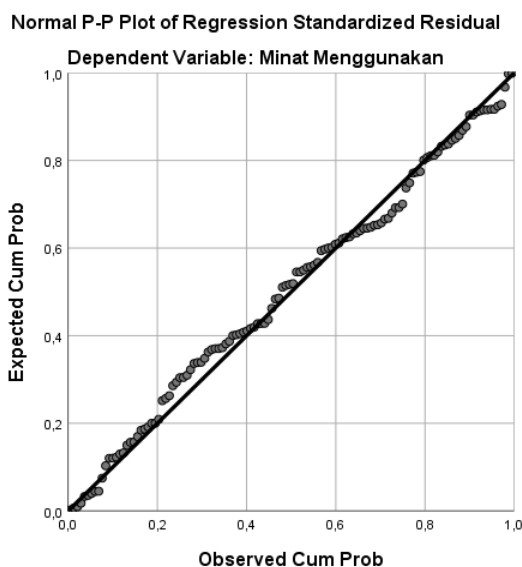
Jika nilai Crobach alpha setiap variabel lebih tinggi dari  $>0,60$  dengan kata lain penelitian dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Grafik 1**

**Hasil Uji Normalitas Pendekatan P-Plot**



Titik-titik pada grafik di atas sesuai dengan arah garis dan terdistribusi di sekitar diagonal, yang mengindikasikan hasil uji normalitas

pendekatan P-P plot. Hal ini mengindikasikan distribusi data yang normal.

Terlebih lagi, *Kolmogorov-Smirnov* dapat digunakan untuk menganalisis hasil uji normalitas; temuannya dipaparkan pada table berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Normalitas Pendekatan**  
**Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,77359274
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,052
	Negative	-,057
Test Statistic		,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

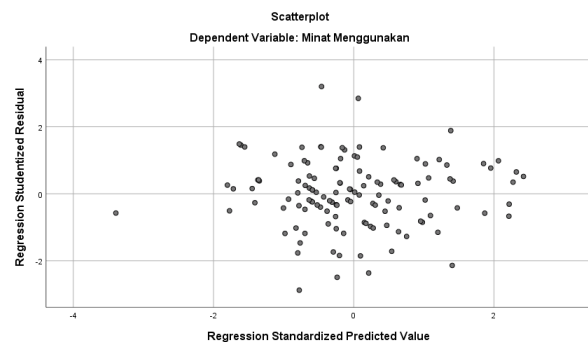
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sesuai dengan tabel yang telah disajikan sebelumnya, hasil uji *kolmogorov-smirnov* mengandung nilai *asyp.sig* sejumlah 0,200. Data dianggap terdistribusi secara teratur jika nilai ini lebih tinggi dari 0,05.

### Uji Heterokedastisitas

**Grafik 2**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**



Grafik tersebut menggunakan uji *scatter plot* untuk memastikan apakah ada heteroskedastisitas dalam model regresi. Tidak ada titik-titik yang tersebar secara sembarang di atas dan di bawah batas 0 atau menciptakan

pola spesifik. Model regresi yang baik yaitu model yang tidak menunjukkan adanya tanda-tanda heteroskedastisitas.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,039	3,217		1,256	,212
	Persepsi Kemudahan	,384	,083	,370	4,612	,000
	Manfaat	,155	,090	,149	1,712	,090
	Keamanan	,370	,081	,373	4,585	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Karena nilai tolerance diatas nilai 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 0,10, mengacu pada hasil pemeriksaan multikolinearitas sebelumnya, bisa dikatakan bahwa variabel-variabel bebas pada model regresi tidak menunjukkan adanya multikolinearitas.

**Analisis Regresi Berganda**

**Tabel 10**  
**Hasil Analisis Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,039	3,217		1,256	,212
	Persepsi Kemudahan	,384	,083	,370	4,612	,000
	Manfaat	,155	,090	,149	1,712	,090
	Keamanan	,370	,081	,373	4,585	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Persamaan analisis regresi berganda menghasilkan temuan-temuan berikut berdasarkan perhitungan yang disebutkan di atas.

Dimana :

$$Y = 4,039 + 0,384X_1 + 0,155X_2 + 0,370X_3 + e$$

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,039	3,217		1,256	,212
	Persepsi Kemudahan	,384	,083	,370	4,612	,000
	Manfaat	,155	,090	,149	1,712	,090
	Keamanan	,370	,081	,373	4,585	,000

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Dari hasil pengujian diatas, dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kemudahan (X1) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $4,612 > t_{tabel} = 1,979$ ,  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , menunjukkan bahwa minat mengakses layanan *mobile banking* di PT Bank Sinarmas KCP Batam mendapatkan pengaruh positif yang substansial oleh persepsi kemudahan. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 yaitu 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) mendukung hal ini yang mengesampingkan  $H_0$  dan menerima  $H_a$ .
2. Variabel manfaat (X2) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $1,712 < t_{tabel} = 1,979$ , yang menunjukkan bahwa manfaat tidak berpengaruh yang nyata pada keinginan nasabah untuk mengoperasikan layanan *mobile banking* PT Bank Sinarmas KCP Batam, dengan nilai signifikansi senilai 0,090 lebih dari 0,05 ( $0,90 > 0,05$ ). Artinya menerima  $H_0$  dan mengesampingkan  $H_a$ .
3. Berdasarkan variabel keamanan (X3) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,585 > t_{tabel} = 1,979$ , menunjukkan bahwa keamanan pada PT Bank Sinarmas KCP Batam memiliki dampak positif yang patut dicatat pada kecenderungan untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Nilai signifikansi senilai 0,000 kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) ditemukan untuk temuan ini. Artinya menerima  $H_a$  dan  $H_0$  dikesampingkan.

## Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1641,200	3	547,067	69,407	,000 <sup>b</sup>
	Residual	961,602	122	7,882		
	Total	2602,802	125			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemudahan, Manfaat

Hasil pengujian F statistik menunjukkan nilai sebesar  $69,407 > F$  tabel 2,68 dengan nilai signifikan senilai  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikan F lebih rendah dari 0,05 artinya  **$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.**

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,794 <sup>a</sup>	,631	,621	2,807

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

Nilai R sebesar 0,794 (79,4%) dan nilai  $R^2$  sejumlah 0,631 dari data penelitian. Dari angka tersebut dapat ditunjukkan bahwa 0,631 atau 63,1% pandangan responden terhadap kemudahan, keuntungan, dan keamanan mempengaruhi minat mereka dalam memanfaatkan layanan mobile banking secara behavioral. Sisanya sebesar 36,9% responden dipengaruhi oleh aspek-aspek yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## DISCUSSION

### **Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam.**

Temuan ini didapatkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Persepsi kemudahan ( $X_1$ ) menunjukkan hasil yang baik,  $b_1 = 0,384$ . Minat nasabah PT Bank Sinarmas KCP Batam untuk mengoperasikan layanan *mobile banking* secara signifikan mendapatkan efek positif oleh persepsi kemudahan, dibuktikan dengan nilai signifikansi senilai  $0,000 < 0,05$  untuk persepsi kemudahan. Ini mengisyaratkan bahwa menerima  $H_a$  dan  $H_0$  dikesampingkan. Jadi dari hasil penelitian yang dilangsungkan memperlihatkan bahwa *mobile banking* PT Bank Sinarmas memiliki fitur-fitur yang jelas dan mudah dimengerti untuk digunakan oleh pengguna karena sistem yang beroperasi tidak berbelit-belit, selain itu PT Bank Sinarmas secara teratur memperbaiki aplikasinya untuk memperbaiki bug, sehingga hal ini dapat meningkatkan Minat nasabah untuk memakai layanan *mobile banking* PT Bank Sinarmas.

Kesimpulan analisis ini konsisten dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Fitria, 2022) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan secara signifikan dan positif mempengaruhi minat mahasiswa dalam mengoperasikan *mobile banking*.

### **Manfaat Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam.**

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh tercatat bahwa nilai koefisien regresi manfaat ( $X_2$ ) bernilai positif,  $b_2 = 0,155$ . bermanfaat bagi minat pemanfaatan layanan *mobile banking* pada PT Bank Sinarmas KCP Batam tidak memiliki signifikansi statistik, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel manfaat senilai  $0,090 > 0,05$ . Kenaikan manfaat sebesar satu kegunaan akan mengakibatkan kenaikan minat pemanfaatan

layanan *mobile banking* sebesar 0,155%. Dengan demikian, Semakin tinggi insentif untuk menggunakan, semakin besar keuntungannya. Sebaliknya, apabila manfaat rendah maka minat menggunakan akan rendah. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa klien belum tuntas merasakan keuntungan yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking* PT bank Sinarmas, terutama pada hari-hari istimewa misalnya tahun baru dan lebaran aplikasi sering mengalami *force closed* akibat keterbatasan server yang digunakan. server yang digunakan, nasabah tidak merasa nyaman dan puas sehingga mengurangi minat mereka. Selain itu fitur – fitur terbaru yang ditawarkan dalam *mobile banking* sinarmas tidak memiliki ciri khas atau berbeda dari layanan *mobile banking* yang sudah ada, akibatnya nasabah tidak melihat alasan kuat untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Kesimpulan analisis ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh (Fernos & Alfadino, 2021) dimana hasil penelitian tersebut minat nasabah guna mengadopsi layanan *mobile banking* tidak terpengaruh oleh *reward*.

### **Keamanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam.**

Dari data diketahui bahwa variabel keamanan (X3) bernilai koefisien regresi yang positif,  $b_3 = 0,370$ . Variabel keamanan memuat pengaruh positif yang substansial terhadap minat memanfaatkan layanan *mobile banking* pada PT Bank Sinarmas KCP Batam, dengan nilai signifikansi senilai  $0,000 < 0,05$ . Mengoperasikan layanan *mobile banking* akan menjadi lebih menarik senilai 0,370% jika keamanan ditingkatkan satu satuan. Hal ini

menunjukkan bahwa pengguna akan semakin tertarik untuk memanfaatkan jika keamanan semakin besar. Sebaliknya, keamanan rendah maka minat menggunakan akan rendah. Jadi dari hasil penelitian yang dilakukan mengindikasikan bahwa nasabah merasa layanan *mobile banking* PT bank Sinarmas memiliki tingkat keamanan yang baik dengan kemampuan untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dan tidak menyebarkanluaskannya kepada pihak yang tidak bawenang.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang diteliti oleh (Sulmi et al., 2021) menemukan bahwa keamanan secara signifikan dan positif mempengaruhi minat partisipan guna memanfaatkan layanan *mobile banking* Bank BNI.

### **Persepsi Kemudahan, Manfaat, dan Keamanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Minat Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam.**

Berdasarkan hasil yang terkumpul diketahui bahwa nilai konstanta (a) = 4,039 menunjukkan bahwa minat memanfaatkan layanan *mobile banking* sebesar 4,039 jika semua faktor independen (persepsi kemudahan, keuntungan, dan keamanan) dianggap stabil atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol).

## **4. CONCLUSION**

Kesimpulan berikut ini dapat dibuat berdasarkan temuan-temuan investigasi dan argumen yang telah diperiksa dan dievaluasi dalam bab sebelumnya:

1. Secara parsial pada PT Bank Sinarmas KCP Batam, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat memanfaatkan layanan *mobile*



*banking*. Konteks ini didukung dengan nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $4,612 > t_{tabel} = 1,979$  dengan nilai signifikansi sejumlah  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  dikesampingkan.

2. Ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung} = 1,712 < t_{tabel} = 1,979$  dengan nilai signifikansi  $0,90 > 0,05$ , menunjukkan sehingga menerima  $H_0$  dan  $H_a$  dikesampingkan, sehingga secara parsial terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara keunggulan terhadap minat memanfaatkan layanan *mobile banking* pada PT Bank Sinarmas KCP Batam.
3. Pada PT Bank Sinarmas KCP Batam, keamanan berpengaruh yang cukup berarti terhadap minat memanfaatkan layanan *mobile banking*. Ini didukung dengan nilai  $t_{hitung}$  sejumlah  $4,585 > t_{tabel} = 1,979$  dan nilai signifikansi senilai  $0,000 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa  $H_0$  dikesampingkan dan menerima  $H_a$ .
4. Secara simultan minat untuk mengoperasikan layanan *mobile banking* PT Bank Sinarmas KCP Batam secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kenyamanan, persepsi keamanan, dan reward, data ini menampilkan nilai sebesar  $69,407 > F$  tabel  $2,68$  dengan nilai signifikan senilai  $0,000 < 0,05$ . Artinya nilai signifikan  $F$  lebih rendah dari  $0,05$  artinya  **$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.**
5. Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar  $0,631$ . Melihat angka tersebut, jelas terlihat bahwa  $63,1\%$  responden tertarik untuk mengadopsi layanan *mobile banking* karena mereka percaya bahwa layanan ini akan nyaman, bermanfaat, dan aman. Sekitar  $36,9\%$  sisanya terpengaruhi dengan aspek-aspek lain

yang tidak diakomodasi dalam survei ini.

## 5. REFERENCES

- Andi, Siagian, H., & Efendi, N. (2023). Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil (Jwem) Pengaruh E-Service Quality, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Ovo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil). *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil (Jwem)*, 13(2). <https://doi.org/10.55601/jwem.v%Vi%I.1020>
- Erina, N. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.
- Fernos, J., & Alfadino, M. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasrayah. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 115–125.
- Fitria, Y. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Uin Sultan Hasanuddin Banten Menggunakan Mobile Banking*.
- Laloan, W., Wenas, R., & Loindong, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Dan Risiko Terhadap Minat Pengguna E-Payment Qris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Emba*, 11(2).
- Napitupulu Darmawan. (2022). *Metodologi Penelitian*. Cv Pena Persada.

- Nurdin, N., Azizah, W. N., & Rusli, R. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (Iain) Palu. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(2). <https://www.bi.go.id>
- Sugiyono. (2019). *Sugiyono - Kualitatif, Kuantitatif, R&D (2019)* (Dr. Ir. Sutopo, Ed.). Alfabeta Bandung.
- Sulmi, Alif, Awaluddin Murtiadi, Gani, I., & Kara, M. (2021). Pagaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makasar). *Ibef: Islamic Banking, Economics And Financial Journal*, 1(2), 59–73.